



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Mariana Luísa Cleto Leal

dezembro | 2019





Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

MARIANA LUÍSA CLETO LEAL

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Ficha de Identificação

Estagiária

Mariana Luísa Cleto Leal

5009045

Comunicação e Relações Públicas

Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Docente Orientadora

Isabel Maria Morais de Sousa Portugal Vieira

Local de Realização do Estágio

Hotel Lusitânia**** *Congress & SPA*

Rua das Covas, Lote 36, 6300, Guarda

Telefone: 271 328 285

Supervisora de Estágio na Instituição

Maria João Almeida

Data de início de estágio: 1 de Julho de 2019

Data de fim de estágio: 1 de Outubro de 2019

AGRADECIMENTOS

Primeiramente devo um sincero agradecimento ao Instituto Politécnico da Guarda e à Real Academia da Guarda, que me ofereceram uma experiência enriquecedora tanto profissional, como pessoal. Quando ingressei no Instituto Politécnico da Guarda era uma menina com alguma ingenuidade e saio de lá uma mulher preparada para o futuro profissional e para as adversidades da vida. Todos os professores que se cruzaram no meu caminho, foram fulcrais para o meu desenvolvimento tanto na área específica da licenciatura, como no geral. Porém, tenho um agradecimento especial a fazer à minha orientadora de estágio, Dr.^a Isabel Portugal, pela disponibilidade e por todo o carinho que teve e tem por mim.

A todos os professores, nomeadamente ao Diretor do Curso de Comunicação e Relações Públicas, e a todos os funcionários, apresento os meus agradecimentos.

A minha gratidão muito grande e genuína, ao Hotel Lusitânia pelo facto de, desde o primeiro até ao último dia, me ter acolhido de braços abertos e por me ter permitido aprender tanto com todos os elementos que o constituem.

Obrigada à Maria João Almeida (minha supervisora) e ao Filipe Silva, por me repreenderem quando estava errada, por quererem o melhor para mim e me ajudarem a tornar-me numa pessoa melhor. Não posso deixar de realçar a camaradagem que estabeleci com o resto do pessoal aos quais expresso, um sentido agradecimento!

Por último e não menos importante, quero realçar a educação que recebi dos meus pais e dizer que foi devido a todos os valores inculcados por eles, que cheguei até aqui. Obrigada aos meus pais, família, amigos e “família” da Guarda, por me terem apoiado nesta caminhada.

Para todos Vós, um muito obrigada!

RESUMO

Este relatório é referente ao estágio curricular realizado no Hotel Lusitânia**** Congress & SPA, mais especificamente no âmbito da Recepção no *front office*, a minha experiência como rececionista e como relações públicas.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos. O primeiro está direcionado à apresentação e caracterização da organização (Hotel Lusitânia). Na segunda parte, são expostas as atividades desenvolvidas durante o estágio e os conhecimentos que adquiri durante os três meses. No fim, é apresentada uma reflexão acerca de toda a aprendizagem vivida enquanto estagiária no Hotel Lusitânia.

Palavras-chave: Organização; Hotel; Clientes; Atendimento; Relações Públicas; Estágio.

Abstract

This report refers to the curricular internship held at the Hotel Lusitânia **** Congress & SPA, specifically at the reception.

This report is divided into two chapters. The first is directed to the presentation and characterization of the organization (Hotel Lusitânia). In the second part, the activities developed during the internship and the knowledge acquired during the three months are presented. In the end, my comments on all the learning lived as an intern at the Hotel Lusitânia are exposed.

Keywords: Organization; Hotel; Clients; Attendance; Public Relations; Internship.

ÍNDICE GERAL

Ficha de Identificação	2
AGRADECIMENTOS.....	3
RESUMO	4
INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I.....	13
O HOTEL LUSITÂNIA	13
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA.....	14
1.2. HOTEL LUSITÂNIA	15
1.2.1. RECEÇÃO	16
1.2.2. QUARTOS E SUÍTES	17
1.2.3. Restauração	20
1.2.4. <i>NATURA CLUBE & SPA</i>	21
1.2.5. SALAS	23
1.2.6. OUTROS SERVIÇOS	24
1.3. MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	25
1.4. ESTRUTURA FÍSICA- ERGONOMIA	25
1.5. ESTRUTURA ORGÂNICA	26
1.6. IDENTIDADE VISUAL.....	28
1.6.1. NOME.....	28
1.6.2. LOGOTIPO.....	28
1.6.3. <i>SLOGAN</i>	29
1.7. COMUNICAÇÃO INTERNA	30
1.8. COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	31
1.9. ANÁLISE <i>SWOT</i>	32
CAPÍTULO II	36
ESTÁGIO CURRICULAR.....	36
2.1. O ESTÁGIO.....	37
2.1.1. PLANO DE ESTÁGIO.....	37
2.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	38
2.2.1. RECEÇÃO	38
2.2.2. Atendimento <i>Front Office</i>	42
Num hotel, o <i>front office</i> é a linha da frente, isto é, é toda uma estrutura para receber o hóspede, incluindo na receção, o atendimento presencial, o telefónico, por <i>e-mail</i> e por fax.	42
2.2.2.1. Atendimento Presencial.....	42

2.2.2.3. Atendimento Telefônico.....	43
2.2.2.4. Atendimento por <i>e-mail</i>	44
2.2.2.5. Atendimento por <i>fax</i>	44
2.2.3. Outras Atividades.....	44
2.2.3.1. Arquivo	44
2.2.3.2. Tratamento de Correspondência.....	45
2.2.4. Comunicação Visual	45
REFLEXÃO FINAL	46
BIBLIOGRAFIA	49
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1. Logotipo do Hotel Lusitânia.	13
Figure 2. Receção do Hotel Lusitânia.	16
Figure 3. Quarto DBL com cama king size.	18
Figure 4. Quarto de ocupação individual com duas camas separadas.	19
Figure 5. Decoração romântica.	19
Figure 6. Restaurante.	20
Figure 7. Natura Clube & SPA.	21
Figure 8. Sauna.	22
Figure 9. Sala de massagens.	22
Figure 10. Comício.	23
Figure 11. Sala Forte.	23
Figure 12. Horta Lusitana.	24
Figure 13. Bio friendly.	24
Figure 14. Supercarregadores Tesla.	Erro! Marcador não definido.
Figure 15. Organograma do Hotel Lusitânia.	27
Figure 16. Logotipo do Hotel Lusitânia.	29
Figure 17. Análise SWOT.	33
Figure 18. Análise SWOT do Hotel Lusitânia.	34
Figure 19. Logótipos das 5 unidades hoteleiras.	53
Figure 20. Mapa da Cidade da Guarda.	53
Figure 21. Desdobrável do Hotel Lusitânia sobre os museus da Guarda.	54
Figure 22. Desdobráveis do Hotel Lusitânia sobre Aldeias Históricas para visitar.	55
Figure 23. Desdobráveis do Hotel Lusitânia sobre Restaurantes e Bares na Região.	56
Figure 24. Desdobráveis do Hotel Lusitânia a Cidade da Guarda.	57
Figure 25. Exemplo de uma Confirmação de Reserva.	58
Figure 26. Exemplo de uma Confirmação de Reserva.	59
Figure 27. Exemplo de uma Ordem de Serviço.	60
Figure 28. Exemplo de uma ementa.	61
Figure 29. Regulamento Geral de Proteção dos Dados.	62
Figure 30. Chave Eletrónica Frente e Verso.	63
Figure 31. Organograma do Grupo IMB Hotels.	64
Figure 32. Vídeo promocional realizado por mim.	65
Figure 33. Vídeo promocional realizado por mim.	65
Figure 34. Cartão Comemorativo.	66

LISTA DE SIGLAS

CRM - Customer Relationship Management

CRP - Comunicação e Relações Públicas

DBL - Quarto duplo

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SPA - Saúde pela água

STEX - Suíte Executiva

STJ - Suíte Júnior

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats

TWIN - Quarto com duas camas individuais, que podem ser dispostas juntas ou separadas.

GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Back Office: linha da retaguarda.

Bio friendly: hotel amigo do meio ambiente pelo qual possui serviços (quinta orgânica) e atitudes sustentáveis.

Cardex: ficha com informação pessoal e profissional de um cliente (nome completo, documento de identidade, informações sobre o alojamento, gostos, preferências, estadias anteriores).

Chave eletrónica: cartão magnético utilizado nas fechaduras eletrónicas dos quartos.

Check-in: ato de registo ao chegar ao hotel.

Check-out: ato de abandonar o hotel; efetuar o pagamento e devolver a chave do quarto.

Desdobrável: prospeto de fácil consulta e manuseamento.

Double room: quarto duplo (para duas pessoas) com cama de casal.

Front Office: linha da frente e engloba todo o atendimento sob a forma presencial, via telefone, via e-mail e fax.

Hall: local onde se situa a receção do hotel.

Housekeeping: governanta; pessoa responsável pela limpeza, serviço de lavandaria e arrumação do hotel.

Internet por Rede Wireless: internet disponível sem fios em todo o hotel.

Jacuzzi: banheira com jatos de água que massajam e relaxam o corpo.

Key Pass: local onde se coloca a chave eletrónica; onde se encontra todos os dados do cliente e do quarto que vai estar hospedado, permitindo identifica-lo.

King size: cama de casal com tamanho enorme.

Newhotel Software: software que assegura níveis de administração, controlo e serviço ao cliente.

Receção: sítio onde se procede ao registo e ao acolhimento dos hóspedes acabados de chegar.

Room Service: serviço de quartos assegurado pelo restaurante de acordo com o pedido do cliente.

Single room: quarto para um indivíduo com duas camas juntas ou separadas.

Tarifa de balcão: preços dos alojamentos do hotel; esta tarifa emprega-se sempre que o cliente não tem reserva e há muita procura ou quando o mesmo não beneficia de promoções.

Twin Room: quarto com duas camas individuais que podem estar juntas ou separadas.

Voucher: documento que confirma o pagamento e o direito a um serviço ou a um produto no hotel.

Fonte: Cediado pelo Gabinete de Comunicação do Hotel Lusitânia *Congress & SPA*.

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio é elaborado no âmbito da unidade curricular Projeto/Estágio, com vista à conclusão da Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas do Instituto Politécnico da Guarda.

Depois de muita indecisão acerca da escolha do local para o estágio, o meu gosto por estar o mais atualizada possível, contribuiu para a minha decisão em optar por algum dos hotéis na cidade da Guarda. Sentia que o meu papel como relações públicas seria um desafio nesse tipo de organização e que essa escolha enriqueceria o meu currículo. Considerando estes aspetos decidi, realizar o estágio no Hotel Lusitânia e não me arrependo da minha escolha.

O Hotel Lusitânia é reconhecido no meio hoteleiro e é o único de “4 estrelas” e *Bio Friendly*, na Guarda.

Dividi o meu trabalho em dois capítulos e no decorrer do trabalho digo em que consiste e explico detalhadamente cada um.

O plano de estágio é fundamental, pois ao ser um plano específico tem como fim garantir aspetos pedagógicos, as diretrizes da ação do estagiário tornam-se mais claras e propicia que os supervisores tenham maior noção do que podem esperar do aluno e vice-versa.¹

O primeiro capítulo comporta uma apresentação e caracterização da instituição de acolhimento, a sua história, a missão, a visão e os valores, a análise SWOT e a análise da comunicação interna e externa. O segundo capítulo inicia-se com o plano de estágio e a minha função como rececionista e os trabalhos que realizei ao longo dos três meses.

Em relação às metodologias de trabalho utilizadas para a elaboração deste documento, foram necessárias pesquisas bibliográficas, recolha de informação na internet e observação de procedimentos. Para complementar os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de curso, recorri a livros de diversas áreas e a páginas *web* específicas.

¹ Angelo, Adalcir da Silva

Prince 2: O método de gerenciamento de projetos/ Adalcir da Silva Angelo; Alessandro Prudêncio Lukosevicius- Rio de Janeiro: Brasport, 2016.

É de salientar que os suportes utilizados que contêm nomes não correspondem à realidade tendo salvaguardado, tanto a instituição como a identidade dos seus clientes.

No final, dou o meu parecer sobre a experiência vivida enquanto estagiária, as dificuldades e as competências que esta me concedeu e que acima de tudo contribuíram para o meu progresso enquanto futura profissional de Relações Públicas e ser humano.

CAPÍTULO I

O HOTEL LUSITÂNIA



Figura 1. Logotipo do Hotel Lusitânia.

No logotipo acima apresentado, podemos ver o símbolo do lobo, que remete para os lobos que existem na Serra, cujo significado é o poder e a liderança, tal como o Hotel pretende transmitir a quem o visita.²

² Cediado pelo Gabinete de Comunicação do Hotel Lusitânia *Congress & SPA*.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

Edificado na cidade da Guarda, o Hotel Lusitânia, com sensivelmente 9 anos, é um hotel moderno que acompanha os tempos e é bastante acolhedor.

O Grupo *Natura IMB Hotels* é uma cadeia hoteleira situada na Beira Interior, constituída por diversos hotéis – H2otel, Hotel Turismo da Covilhã, Hotel Covilhã Parque, Hotel Vanguarda e Hotel Lusitânia e Clube de Campo da Covilhã.

A família Manuel Brancal, da Covilhã, detentora de atividade industrial – “30 lojas de fios para tricotar”, decidiu investir no imobiliário e no turismo, fugindo à ameaça que pairava sobre o setor têxtil, há mais de 25 anos atrás. Nos anos seguintes, em termos de futuro e posicionamento, focado na saúde e bem-estar, investiu fortemente na povoação de Unhais da Serra, particularmente no H2otel – *Aquadome*, que relacionado com as atividades termais da região conjuga a área hoteleira com um centro termo lúdico. Dada a pouca oferta no setor turístico da região centro da Serra da Estrela, a família começou por criar o Clube de Campo da Covilhã – nascendo “a empresa Imobiliária Manuel Brancal (IMB), S.A., (...). Pouco tempo depois, a IMB comprava o Covilhã Parque Hotel, que na altura era uma residencial, transformando-o no maior hotel de duas estrelas da região”. Passados alguns anos, volta a investir e compra o Hotel Turismo da Covilhã, expandindo-o para 100 quartos e uma zona de “SPA”, concedendo-lhe 4 estrelas – conquistando o Estatuto PME Excelência. Após um tempo, voltou a empregar capitais, agora na cidade da Guarda, adquirindo o Hotel Vanguarda e seguidamente o Hotel Lusitânia, sendo este “a melhor unidade da Guarda” por deter quatro estrelas, “SPA” e uma vasta área exterior, permitindo reposicioná-lo, tornando-o no “primeiro bio friendly hotel do país”, com mais de 500m² de horta biológica. Nesta fase, inaugurou-se oficialmente a primeira unidade do país na modalidade de Mountain SPA, o H2otel – Congress & Medical SPA****Sup. Seguidamente nasceu uma nova imagem corporativa, passando a designar-se *Natura IMB Hotels*. Presentemente, todas situadas na Beira Interior, o grupo contém cinco unidades hoteleiras e uma estrutura de animação.

A Serra da Estrela é Mãe. Usa a severidade de seu clima e a fertilidade do solo de seus vales em doses sábias com a intenção maternal de formar caracteres, usa as suas montanhas como braços protetores... Enternece-nos com o esplendor da sua branca neve. Seja por ligações afetivas ou pela imponência dos seus cenários, seja pelas tradições plenas de sabedoria antiga de suas gentes ou pelo simples contacto com a

*Natureza, a Serra da Estrela muda-nos! Mas as palavras valem o que valem... Há coisas que é necessário confirmar In loco!*³

Em relação à frase anteriormente citada, posso afirmar que a natureza é apreciada pela maioria das pessoas e nada melhor do que reunir ar puro, paisagens verdejantes, bons sítios onde é possível descansar e nos sentirmos em casa, como permite o Hotel Lusitânia.

O Hotel Lusitânia está situado num lugar estratégico, pois está longe da confusão que ocorre no centro da cidade, o que permite a quem o visita sentir a alma mais limpa devido a toda a ausência de *stress*, à nossa mãe natureza e à qualidade dos serviços do Hotel.

1.2. HOTEL LUSITÂNIA

O Hotel Lusitânia encontra-se situado no coração da Beira Interior, na cidade mais alta e dos 5 F's (Forte, Farta, Fria, Fiel e Formosa) - a cidade da Guarda e é considerado moderno, com alta qualidade no acesso à internet por todo o hotel. A internet é um aspeto importantíssimo, visto que quem visita o Hotel não vem apenas em lazer, mas também em trabalho.

Situa-se na periferia da Guarda, a sua localização é estratégica e consegue proporcionar aos clientes uma tranquilidade que no centro da cidade não encontram pela constante agitação e congestionamento.

Constituído por 63 quartos e suítes, restaurante, bar, salas, ginásio, piscina interior e exterior, gabinetes de massagem e estética, sauna, banho turco, horta, circuito de manutenção e uma vasta zona verde – oferece aos clientes serviços e espaços distintos.

O Lusitânia é o primeiro hotel biológico de Portugal e está a 1.6 km da Estação Ferroviária da Guarda. O hotel não está muito longe do Parque Nacional da Serra da Estrela, indo através da A23 demora 1h26min.

³ (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=notici2>, s.d.)

1.2.1. RECEÇÃO

A receção ou *Front-Office* é considerada como o cartão-de-visita e um dos departamentos mais importantes do hotel. Nesta secção estabelece-se um contacto direto com o público, tanto a nível de atendimento telefónico, como de balcão, tendo uma acrescida responsabilidade de deixar uma boa imagem do hotel. A gentileza, simpatia e uma eficaz comunicação, são pontos chaves e fulcrais que fazem com que os hóspedes fiquem satisfeitos com a sua estadia e, por consequência, aqui voltem.

É através da Receção (fig.nº2) que o cliente inicia e finaliza a sua estadia através do *check-in/ check-out*. Sempre que este departamento não souber dar seguimento a alguma reclamação, pedido ou questão, o cliente irá sair dececionado. Não é só o departamento de Receção que sabe que dele depende a imagem do Hotel mas o cliente também tem essa noção esperando, assim, muito dos seus serviços.



Figura 2. Receção do Hotel Lusitânia.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=409&lang=1>, s.d.)

Todo e qualquer serviço de Receção está intimamente ligado à gestão e direção do Hotel.

A receção opera 24 horas, isto é, funciona a tempo inteiro. As funções de um rececionista, sinteticamente, são:

- *Check-in*;
- *Check-out*;
- Envio/recepção de Faxes;
- Atendimento telefónico/eletrónico;
- Reservas;
- Prestação de serviços/informações;
- Acompanhamento do Cliente. (Para que tudo corra dentro da normalidade, o rececionista deve ser capaz de ter um controlo em relação às eventuais dificuldades dos clientes).

Em termos de organização espacial, o *hall* do Hotel Lusitânia é composto por um balcão, onde estão disponíveis as informações acerca do grupo, os certificados, a política de organização, o aviso do livro de reclamações, mapas da zona da Guarda, os produtos frescos da horta, publicidade acerca de eventos que irão decorrer na cidade.

Logo que os hóspedes entram têm à sua disposição jornais diários, sofás confortáveis e chá biológico que varia de sabor, sendo que tudo conciliado com o som ambiente, a decoração e iluminação, permite uma recepção agradável. Existem ainda três vitrinas com artigos para venda ao público.

1.2.2. QUARTOS E SUÍTES

O hotel possui três pisos com alojamentos e não é permitido aos clientes fumarem.

O hotel dispõe de 63 quartos, sendo 18 *double* (DBL), 76 *TWIN*, 4 *STEX* e 3 *STJ*.

O termo em inglês *Double room*(DBL), são quartos equipados com uma cama *king size*, roupeiro embutido, secretária, casa de banho com produtos de higiene gratuitos, cofre, telefone, televisão por satélite, ar condicionado, aquecimento, minibar, *internet wireless*, *room service* e serviço de lavandaria, ou seja é um quarto duplo(para duas pessoas) com cama de casal.

TWIN são quartos que têm duas camas individuais, que podem ser dispostas juntas ou separadas para duas pessoas, com as mesmas características dos quartos *STJ*.

STEX são quartos com capacidade para até seis pessoas, contam com um quarto com cama *king size*, outro com duas camas e uma sala.

STJ estão providas das mesmas condições dos quartos *DBL*, mas beneficiam de uma sala com uma mesa grande com cadeiras e um sofá, que se pode transformar em sofá-cama, possibilitando albergar pelo menos quatro pessoas.

Todos têm características em comum: a varanda exclusiva, a dimensão e o piso em carpete, consentindo uma melhor insonorização nos pisos. Na unidade existe também um quarto destinado unicamente a indivíduos com mobilidade reduzida.⁴

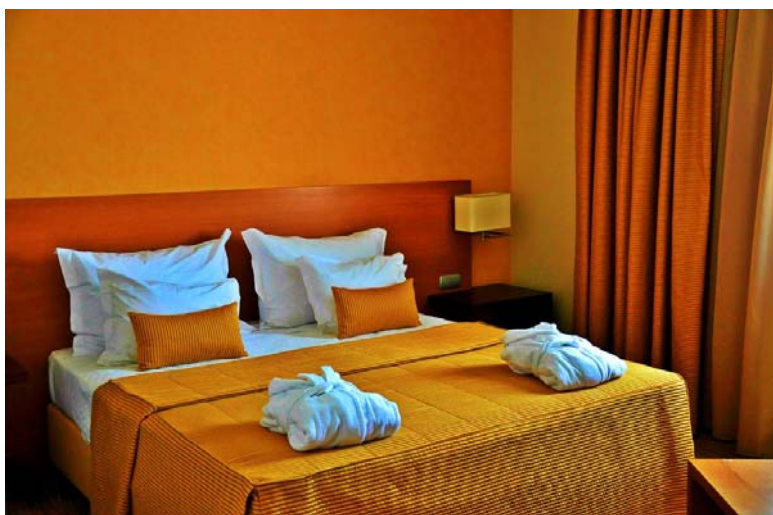


Figura 3. Quarto DBL com cama *king size*.

É um quarto equipados com uma cama *king size*, roupeiro embutido, secretária, casa de banho com produtos de higiene gratuitos, cofre, telefone, televisão por satélite, ar condicionado, aquecimento, minibar, *internet wireless*, *room service* e serviço de lavandaria, ou seja é um quarto duplo (para duas pessoas) com cama de casal.

⁴ (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=204&lang=1>, s.d.)



Figura 4. Quarto de ocupação individual com duas camas separadas.

Fonte: <http://www.hotellusitania.pt/>

É um quarto que têm duas camas individuais, que podem ser dispostas juntas ou separadas para duas pessoas.



Figura 5. Decoração romântica.

Em ocasiões mais especiais, em que os clientes pedem para que se consiga criar um ambiente mais romântico, procede-se a este exemplo de decoração no quarto, algo simples onde o amor prevaleça. (fig. Nº 5)

1.2.3. Restauração

O Hotel tem à disposição um restaurante e um bar, situados no piso 0.

O restaurante serve almoços e jantares diariamente, havendo como possibilidade a escolha entre “A Sugestão da Semana – Bio & Grill” e a carta – inspirada nos pratos tradicionais, nos produtos locais e, sobretudo, na produção da horta Lusitana.

Para uma refeição mais ligeira, o Bar oferece uma variedade de *snacks* e está em funcionamento até às 00:00. Aos hóspedes, a lareira confere-lhes bem-estar no inverno frio da cidade e no verão, o terraço permite-lhes apreciar a paisagem da cidade mais alta de Portugal. Relativamente ao lazer, o bar possui um televisor, o que reúne imensos clientes especialmente quando se realizam jogos de futebol e uma mesa de bilhar, fazendo com que os clientes possam relaxar e conviver.



Figura 6. Restaurante.

O restaurante do Hotel Lusitânia preza por uma decoração requintada e moderna tal como as restantes partes que o constituem.

Para além da Carta de restaurante, tem ao dispor dos clientes pratos *Bio & Grill*, em que se pode saborear refeições mais saudáveis. Há ao dispor dos clientes uma sugestão semanal e variada.

1.2.4. NATURA CLUBE & SPA

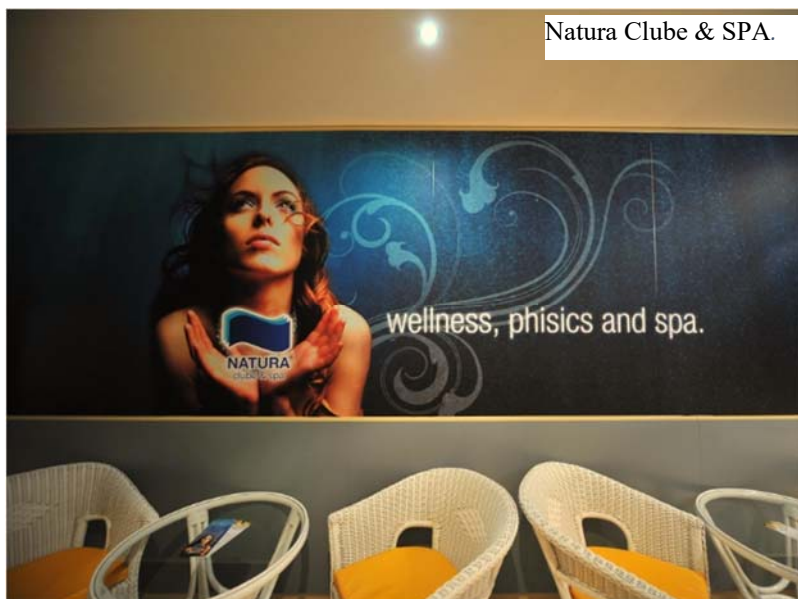


Figura 7. Natura Clube & SPA.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=591&lang=4>, s.d.)

De forma a garantir bem-estar, o Hotel tem à disposição dos seus clientes, no Natura Clube & SPA, os seguintes serviços:

- Massagens; • Piscina Interior Aquecida; • Piscina Exterior; • Sauna; • Banho Turco; • *Jacuzzi*; • Ginásio; • Campo de Ténis; • Aluguer de Bicicletas; • Circuito de Manutenção no exterior. O Grupo procura sempre conciliar a natureza com a saúde e ao mesmo tempo o prazer, satisfazendo os clientes, tanto internos como externos, da melhor forma possível.

Atualmente, o *stress* e o cansaço são duas das consequências do nosso ritmo de vida quotidiano. A pensar no bem-estar, o Hotel Lusitânia consegue proporcionar um programa de momentos de relaxamento em que o bem-estar físico e mental são a principal preocupação.

Horário de funcionamento

Segunda a Sexta: 09:30 - 21:00

Sábados: 10:00 - 20:00

Domingos e Feriados: 10:00 - 19:00



Figura 8. Sauna.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=591&lang=4>, s.d.)

A sauna é muito requisitada pelos clientes. Existe um especial cuidado para quem tem restrições médicas, assim sendo, adaptam-se os serviços a quem visita o *Natura Clube & SPA*.



Figura 9. Sala de massagens.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=591&lang=4>, s.d.)

As massagens também são bastante requisitadas pelos clientes, nomeadamente, as massagens anti-stress e a localizadas.

1.2.5. SALAS

De forma a ilustrar um pouco da cidade da Guarda, o hotel tem três salas para eventos representando três dos cinco F's que a caracterizam: **Formosa, Fiel e Farta**. Com capacidade para mais de 500 pessoas, estas salas recebem com regularidade, batizados, casamentos, primeiras comunhões, congressos, aniversários, reuniões, entre outros eventos. No que respeita a eventos, o Grupo assume sempre o compromisso e a qualidade dos seus serviços para os tornar memoráveis para os clientes. Existe uma sensibilidade que faz com que os clientes se sintam em casa.

Para frisar a ideia, todas as salas representam os cinco F's através dos nomes designados para cada sala.



Figura 10. Comício.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=589>, s.d.)



Figura 11. Sala Forte.

Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=589>, s.d.)

1.2.6. OUTROS SERVIÇOS

O Hotel Lusitânia *Congress & SPA* é o primeiro hotel biológico de Portugal a ter uma quinta orgânica. Os produtos biológicos que são cultivados na horta, desde os legumes às frutas, são utilizados e confeccionados no restaurante do hotel para dar a conhecer novos e bons sabores aos clientes, conseguindo apurar os seus paladares.

Para além do Hotel Lusitânia, a Horta Lusitana fornece ainda os seus produtos biológicos para as restantes unidades do grupo Natura IMB *Hotels*.



Figura 12. Horta Lusitana.



Figura 13. Certificado *Bio friendly*.

O Hotel recebeu um certificado amigo do ambiente, visto que é sustentável e foi o primeiro hotel biológico, pois utiliza os produtos biológicos da horta para serem confeccionados e servidos para os pratos dos clientes e também porque possui a rede de supercarregadores da Tesla, a mesma é composta por oito supercarregadores individuais.

1.3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

No seu conjunto, a missão, a visão e os valores, atribuem uma identidade única e distinguível à organização.

A procura por melhores resultados é algo imprescindível para que as organizações se mantenham competitivas num cenário com regras advindas dos processos de internacionalização quer pelo crescente nível de exigência pertencente a um novo perfil de consumidores. Desse modo, as organizações começam a atuar de forma bem mais ideológica e, ainda, uma vez que os produtos e serviços se mostram cada vez mais iguais e se apresentam de maneira cada vez mais semelhante, as organizações atualmente focam-se num conjunto próprio de características – Missão, Visão e Valores – que as identifiquem e diferenciem.

A missão do Natura IMB *hotels* tem como foco um cuidado com o conforto e com a satisfação dos clientes, pois deve-se tratar os clientes como gostávamos de ser recebidos e tratados.

A visão do Natura IMB *hotels* tem como desejo o reconhecimento e gerar oportunidades de emprego.

Os valores incidem nas convicções que fundamentam as escolhas por um modo de conduta individual quanto organizacional. Um dos valores que predomina, é o valor humano em que de toda a equipa que constitui o hotel, trata os clientes como gostariam de ser tratados. Outro valor é haver bom ambiente entre todos os elementos do hote, para que que haja sempre uma boa comunicação externa e uma boa imagem.⁵

1.4. ESTRUTURA FÍSICA- ERGONOMIA

O termo ergonomia deriva do grego: *ergon*, que significa trabalho, e *nomos*, que significa leis ou normas, ou seja, a ergonomia é a ciência que estuda as condições de trabalho.

“O profissional vai até o ambiente de trabalho e avalia a postura, movimento e móveis para depois aplicar a ergonomia de acordo com as necessidades de cada empresa.”

⁵ <http://www.hotellusitania.pt/>

É útil termos conhecimento das características do interior, neste caso do Hotel Lusitânia, pois só assim é possível traçar as condições e ideais para a execução das tarefas de trabalho, assim como realizar as adaptações necessárias no trabalho.

A ergonomia pode proporcionar uma panóplia de benefícios, tanto aos funcionários, quanto à empresa e conseqüentemente aumenta a produtividade.

A ergonomia não promove apenas o conforto, qualidade e segurança de trabalho para os colaboradores desempenharem bem e melhor as suas atividades. Ao reduzir a penosidade do ser humano, por promover uma melhor adaptação ao trabalho, a produtividade surge, naturalmente, como consequência de todo esse processo.

Em relação ao Hotel Lusitânia, trata-se de um edifício moderno, encontra-se localizado numa zona urbana e os acessos são fáceis, contudo a fraca sinalização nas vias tem originado reclamações por parte das pessoas.

Dispõe também de estacionamento próprio, dois computadores de trabalho, o sanitário dispõe de uma adaptação a pessoas portadoras de deficiências; o bar, possui cadeirões, mesas e uma lareira, que é diariamente acesa nos meses de inverno; em relação ao restaurante as janelas permitem a entrada da luz natural. A cozinha está bem equipada, porém podia ter uma dimensão maior para a facilidade na execução das tarefas; as salas são alcatifadas e confortáveis; o refeitório reúne as condições normais de higiene tornando-se mais do que o local onde se tomam as refeições pois favorece a convivência e o relaxamento; os quartos e suítes são confortáveis e com um *design* moderno. O ginásio tem uma receção agradável e é bem equipado. Sucintamente, o Hotel tem todas as condições reunidas para o *feedback* positivo e satisfação dos clientes.

Fonte: Cedido pelo Departamento Comercial do Grupo.

1.5. ESTRUTURA ORGÂNICA

O organograma é um gráfico que representa visualmente a estrutura organizacional de uma instituição ou empresa. O principal objetivo deste modelo estrutural é apresentar a hierarquização e as relações estabelecidas entre os vários e diferentes setores da organização.

Segundo *Luiz Paulo Giachini*, “O que faz um excelente profissional, é a sua vontade de fazer o melhor, independentemente da posição em que representa no organograma da organização e não tão somente, pelo simples facto de ocupar uma função.”

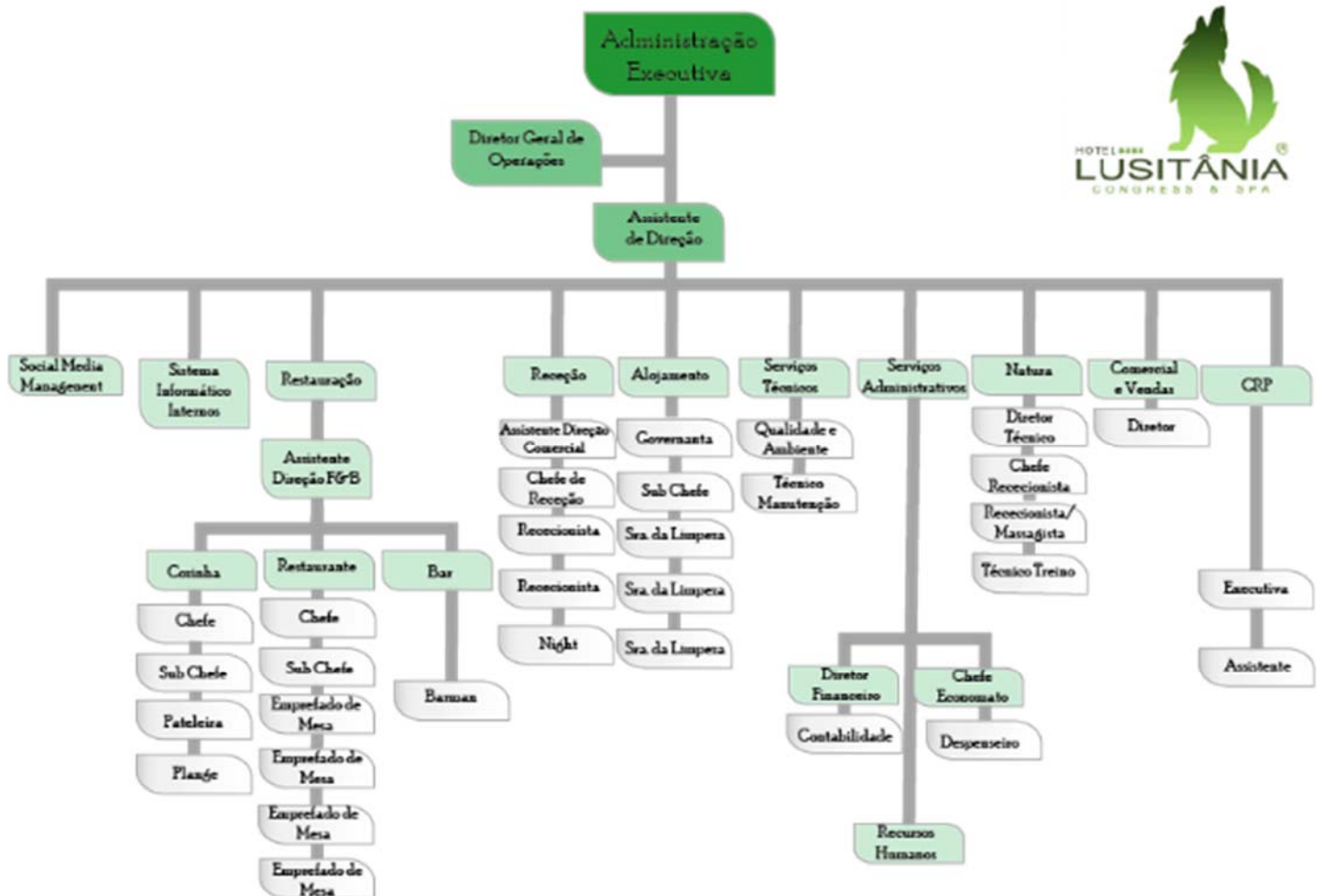


Figura 14. Organograma do Hotel Lusitânia.
Fonte: Cedido pelo Departamento Comercial do Grupo

O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas tem como função principal desenvolver a comunicação externa e interna da instituição, a equipa de comunicação trabalha diariamente com vista à promoção e divulgação dos seus serviços, bem como conferências, eventos e atividades mais relevantes desenvolvidas na instituição.

A seu cargo está toda a produção de material de divulgação, gestão de publicidade, relações públicas, gestão e monitorização das redes sociais institucionais, gestão e dinamização do portal institucional, promoção e projeção da imagem da instituição em eventos, feiras e conferências.

1.6. IDENTIDADE VISUAL

1.6.1. NOME

O nome de uma empresa é um elemento que possibilita o reconhecimento tanto no mercado como perto da concorrência. O nome é considerado uma das imagens de marca da empresa. Convém que seja consensual com os restantes elementos que constituem a identidade visual.

Do ponto de vista das Relações Públicas, os nomes também podem mudar ao longo da vida de uma empresa. É uma situação pouco corrente, mas pode acontecer no caso de uma fusão ou pela política da empresa se modificar profundamente.

O nome é muito importante para a identificação e distinção da instituição em causa.

No caso do Hotel Lusitânia *Congress & SPA*, pode ser considerado um nome por analogia, uma vez que os ancestrais portugueses são os lusitanos.

1.6.2. LOGOTIPO

O logotipo é a representação gráfica de uma marca, habitualmente está presente nas peças gráficas e digitais de uma empresa. O logotipo segue sempre um padrão visual pelo qual pretende alcançar o seu reconhecimento. O uso correto do logotipo é uma ação que pode reforçar a imagem de uma empresa.



Figura 15. Logotipo do Hotel Lusitânia.

Fonte: Cedido pelo Departamento Comercial do Grupo

No logotipo acima apresentado, podemos ver o símbolo do lobo, cujo significado remete para os lobos que existem na Serra e cujo significado é o poder e a liderança. O nome – Hotel Lusitânia *Congress & SPA* é associado ao bem-estar, à liderança e à vertente empresarial. No que respeita à cor, o verde, significa esperança, crescimento, juventude, é considerada uma cor de equilíbrio e as variantes do tom ligam-nos à Natureza.

1.6.3. SLOGAN

O termo *slogan*, é originário da cultura celta, que o utilizava como grito de guerra em incentivo aos guerreiros nas batalhas.

Atualmente, utilizamo-lo em referência a frases curtas e de fácil memorização feitas pelas empresas. Ele expressa os objetivos e os sentimentos de um negócio, além das vantagens da aquisição de um produto ou de um serviço.

Além disso, o *slogan* possui algumas características, como: uma comunicação rápida; fixação; brevidade; persuasão e impacto.

O Grupo *IMB* utiliza o mesmo *slogan* em todos os hotéis, “Serra da Estrela – O destino todo o ano”, uma vez que é uma cadeia hoteleira situada na Beira Interior.

1.7. COMUNICAÇÃO INTERNA

Investir no relacionamento com o público externo é extremamente importante para que uma empresa ganhe visibilidade, confiança e a admiração de clientes, fornecedores e da sociedade. Porém, toda a boa relação com o mercado externo começa com uma ótima comunicação interna.

A comunicação interna é um conjunto de ações que visam facilitar a transmissão de mensagens estratégicas dentro de uma organização.

Segundo *Margarida Kunsch*, “Por comunicação interna se entende um sistema de informação paralela, e não substitutivo do fluxo comunicativo funcional, que circula por um⁶a organização e é necessário para seu desenvolvimento.”

No Grupo Natura, os quadros informativos são utilizados como meios de comunicação interna. Recorre-se a ferramentas informáticas em rede, nomeadamente ao serviço de *intranet* (gestão documental) e a uma lista de endereços de *e-mail* profissional para todos os colaboradores, bem como ao telefone interno de maneira a facilitar o contacto dos colaboradores entre si e com as diferentes chefias. Semanalmente, fazem-se reuniões de forma a debater assuntos e a tomar decisões internas.

A comunicação interna pode assumir diferentes papéis nas organizações, para além da divulgação e difusão de informação do interesse da direção.

“A comunicação, neste contexto formal, é fundamental para que a administração organizacional- políticas, planos, ações, coordenações, direções e controlos- tenham sentido e significado para os integrantes da organização e suas redes de relacionamento.” (Nassar, 2009,p.64).

O Hotel dispõe ainda de um manual do colaborador e do estagiário. Dentro da instituição, a comunicação direta e pessoal é também, frequente. De maneira a manter os colaboradores satisfeitos e integrados, no final do ano é feita uma festa denominada “Lobos de Ouro” (símbolo que representa o Grupo Natura), em que é oferecida a refeição, um *voucher* de estadia em vários hotéis espalhados pelo país e também verdadeiros momentos de diversão e descontração, pois os colaboradores são nomeados para diversas

⁶ (<https://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-interna/>, s.d.)

categorias, como por exemplo “Melhor sorriso”, “Mais simpática”, “Mais divertido”, entre outros, chegando a receber um “lobo de ouro” de recordação.

1.8. COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa é uma forma de transmissão de informação entre uma empresa e os seus diferentes públicos.

A comunicação externa define-se assim como o conjunto das ações informativas que a empresa dirige a agentes exteriores da mesma: potenciais consumidores, clientes, fornecedores, investidores ou sociedade em geral.

O objetivo da comunicação externa é gerar, manter ou reforçar as relações entre a empresa e os seus diferentes públicos, melhorando a imagem da marca e ao mesmo tempo informando a opinião pública sobre diversos aspetos da vida empresarial, que podem afetar ou ser do interesse da sociedade em geral.

Contudo, a comunicação externa não se limita a oferecer informação aos seus diferentes públicos, como processo bidirecional, pretende receber *feedback*, numa relação de interação que se pretende sistemática e contínua.

É claro que as estratégias a nível de comunicação externa variam consoante a organização, circunstância, propósito e o público-alvo que recebe a mensagem. Uma empresa comunica de forma diferente com investidores e com clientes porque os interesses destes dois públicos são, naturalmente, diferentes. Mas independentemente do conteúdo, uma empresa que queira destacar-se no mercado, deve desenvolver estratégias de comunicação externa: só através delas é possível difundir a marca e a identidade da organização e construir uma relação entre a empresa, outras organizações, potenciais clientes e consumidores. Não se trata de fazer publicidade a produtos ou serviço, mas sim de divulgar ações realizadas pela empresa ou marca, atividades desenvolvidas, projetos, novidades e outros temas que sejam do interesse das pessoas.

A comunicação externa é muito importante para qualquer empresa porque é através das suas estratégias que a mesma consegue apresentar-se e revelar as suas propostas, soluções, produtos e serviços ao público externo. Simultaneamente, a comunicação externa potencia o estabelecimento de parcerias e de espaço no mercado, um espaço onde

os consumidores, regra geral, estão dispostos a receber informações institucionais que os auxiliem nas suas escolhas de consumo.

O Grupo Natura sustenta uma boa relação com os seus públicos externos, em primeiro lugar, através do uso de uma linguagem cuidada.

Pretende, ainda, estabelecer uma política de relação próxima com os Meios de Comunicação Social, garantindo uma relação mutuamente benéfica com os Hotéis, de modo a gerar informação positiva e favorável.

A sua estratégia comunicacional assenta num conceito jovem que pretende identificar o Grupo como uma referência no panorama turístico nacional.

Toda a comunicação externa do Grupo Natura é desenvolvida pelo Departamento de CRP e o de CRM/ *Marketing* Relacional, que assumem o estabelecimento de contactos com os meios de comunicação social regional e nacional, através do envio de comunicados de imprensa, convites para eventos, respostas a notícias publicadas, gestão de programas de entrevistas com *speakers*, elaboração de intervenções, bem como o tratamento de toda a informação que é transmitida e publicada para o exterior.

1.9. ANÁLISE *SWOT*

“ Os dias que correm estão cada vez mais dubitativos para os negócios do mundo, pelo que a importância do planeamento passou uma grandeza acrescida.”

(Isidoro *et al.*, p.98).

“Assistimos a um mercado bastante exigente, mas cada vez mais com um nível baixo de fidelização, tornando-se fundamental analisar o meio ambiente, interpretando de forma integrada os fatores da análise interna e externa, por forma a obter-se um diagnóstico que servirá de suporte estratégia delineada pela empresa a médio e longo prazo.”

(Isidoro *et al.*, p.99).

A análise *SWOT* é uma ferramenta que permite realizar um diagnóstico estratégico da empresa no meio em que está inserida e, conseqüentemente, a definição dos objetivos futuros.



Figure 16. Análise *SWOT*.

- ✓ *Strengths* (forças) - vantagens internas da empresa em relação às concorrentes.
- ✓ *Weaknesses* (fraquezas) - desvantagens internas da empresa em relação às concorrentes.
- ✓ *Opportunities* (oportunidades) – aspetos externos positivos que podem potenciar a vantagem competitiva da empresa.
- ✓ *Threats* (ameaças) - aspetos externos negativos que podem pôr em risco a vantagem competitiva da empresa.

Seguidamente, encontra-se a análise *SWOT* referente ao Hotel Lusitânia e elaborada por mim ao longo do Estágio:

Strengths- Pontos Fortes	Weaknesses- Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro Hotel <i>Bio Friendly</i>; • Boa comunicação interna e externa; • Qualidade de serviços; • Responsabilidade social e ambiental; • Redes sociais bem organizadas; • Uma boa identidade visual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de sinalização; • Escassez de verbas internas.
Threats- Ameaças	Opportunities- Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Localização no interior do País; • Crise financeira; • Aumento do preço dos combustíveis; • Invernos muito frios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Único hotel de 4 estrelas e <i>Bio Friendly</i> na cidade; • Tranquilidade do local.

Figura 17. Análise *SWOT* do Hotel Lusitânia.

Nos pontos fortes destaca-se o facto de ser o primeiro hotel *bio friendly* de Portugal, ou seja, a quinta orgânica existente permite não apenas a produção de 27 produtos frescos para todo o grupo, como os próprios hóspedes podem visitar e adquirir, tanto verduras como frutas. O facto de os produtos serem biológicos e não estarem sujeitos a químicos que são prejudiciais para a saúde, é um ponto bastante forte e atrativo para os clientes.

Nos pontos fracos, aponto principalmente a falta de sinalização rodoviária que, por diversas vezes, originou uma reclamação verbal por parte do hóspede, esclarecendo-se que apesar dos esforços por parte dos responsáveis do hotel a Câmara Municipal da Guarda não conseguiu resolver a situação.

Em relação às ameaças, a crise financeira é o que mais flagela o negócio hoteleiro, dada a privação de poder monetário que, subsequentemente, conduz ao aumento do preço dos combustíveis e das portagens. Também o acréscimo da legislação, tanto fiscal, laboral e comercial, como da segurança alimentar (periodicamente são feitas inspeções às condições da confeção alimentar) pode ser sentido como ameaça.

Equivalentes às oportunidades são, evidentemente, as vantagens. A tranquilidade do local é um ponto decisivo para o turismo, devido à preferência da fuga dos grandes centros urbanos para locais mais recatados e privados. Cumulativamente, o facto da presença histórica e cultural ser muito rica, tanto na cidade, como na região, torna-se um elemento bastante atrativo.

CAPÍTULO II

ESTÁGIO CURRICULAR



2.1. O ESTÁGIO

Para concluir a licenciatura em Comunicação e Relações Públicas é necessário a realização de um estágio curricular, neste caso foi realizado no Hotel Lusitânia. A escolha para estagiar nesta unidade hoteleira deveu-se ao facto de que exercer aí a minha função de Relações Públicas seria um desafio e, claro, pelo bom nome do Hotel.

Na data definida para principiar o estágio desloquei-me ao Hotel Lusitânia e fui recebida pela Diretora de Comunicação, Maria João Almeida, que me mostrou as instalações e me colocou à vontade.

Durante o tempo de estágio, dei a minha opinião, ajudei e até elaborei um suporte para um evento. Realizei um vídeo promocional com o objetivo de dar a conhecer o hotel e a Horta Lusitana.

2.1.1. PLANO DE ESTÁGIO

O Plano de Estágio é um documento formal, completado pelo supervisor do estágio dentro da organização onde este se vai realizar.

O plano de estágio serve de orientação para as atividades do estágio enquanto breve experiência de integração no mercado de trabalho na área de estudos do aluno.

Geralmente, os estágios curriculares correspondem, para muitos, à primeira experiência no mundo do trabalho, tal como foi o meu caso. Embora não se afigure como um emprego que seja remunerado, é importante que seja encarado com seriedade e responsabilidade, visto que é essencial para a aquisição de experiência profissional e de novos conhecimentos não só na área, mas sim no mundo do trabalho em geral.

Sucintamente, apresento as atividades previstas para os três meses de duração, designadamente:

- Efetuar operações de reserva na unidade hoteleira;
- Efetuar *check-in* dos clientes;

- Prestar informações e apoio a clientes sobre a unidade hoteleira e de caráter turístico;
- Efetuar *check-out* dos clientes;
- Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.

2.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio curricular decorreu entre o dia 1 de julho e o dia 1 de outubro, no Hotel Lusitânia, com a finalidade de exercer funções na receção e ajudar noutras áreas como na restauração e nas encomendas dos produtos solicitados pela cozinha, ou seja, adquiri experiência e conhecimentos que extravasaram a área das Relações Públicas. Realizei um vídeo promocional com o objetivo de realçar o conceito do hotel (amigo do ambiente) focado principalmente na Horta Lusitana e, conseqüentemente, consegui a divulgação de uma boa imagem do Hotel, o que poderá atrair cada vez mais clientes.

Elaborei, ainda, um suporte (*flyer*) para um almoço comemorativo dos 25 anos de um Curso de Enfermagem.

2.2.1. RECEÇÃO

Os primeiros dias serviram de adaptação ao modo de funcionamento tanto interno como com os clientes. Embora não tenha desempenhado totalmente a minha área, sinto que foi uma experiência enriquecedora e bastante desafiante. Nos primeiros dias senti que a minha função enquanto relações-públicas iria ser muito limitada, mas rapidamente mudei de ideias. Para além de ter que dominar o programa informático no qual fazia o *chek-in*, o *check-out*, as reservas e as confirmações de reserva, tinha contacto direto com os clientes. Assim eu e toda a equipa, ajudámos a manter uma boa imagem do Hotel e demonstrámos disponibilidade para qualquer coisa ou imprevisto que pudesse ocorrer.

No decorrer do tempo apercebi-me que o sistema informático (*NEWHOTEL*) é muito útil e indispensável para o bom funcionamento de tudo em geral. Houve uma vez que o sistema falhou e eu e os restantes elementos da equipa tivemos que fazer tudo

manualmente, como por exemplo as reservas, o *key-pass*. O sistema facilita imenso o trabalho, visto que existem muitos clientes a visitar o hotel e fazer tudo manualmente seria muito demorado.

Tive a oportunidade de fazer algumas horas no Natura e economato, o que contribuiu para adquirir uma noção mais nítida acerca do mundo hoteleiro.

Os horários na receção eram rotativos. Inicialmente fiz o horário da manhã, com entrada às 8:00 e saída às 16:00 e alternando semanalmente, consoante a ocupação do hotel. Relativamente ainda aos horários, também existiam os intermédios que tinham como objetivo assegurar a equipa - principalmente quando havia grupos. O hotel recebe muitos grupos, predominantemente de israelitas e espanhóis.

O Grupo Natura, tal como o Hotel Lusitânia recebeu a certificação *Kosher*, que contribui para a criação de vantagens no mercado israelita, estando esta relação em desenvolvimento.

A este propósito, Luís Veiga, do Grupo Natura IMB *Hotels*, declarou: “Para além dos mercados emissores tradicionais e dentro dos países do Mediterrâneo, Israel pode ser no futuro um dos nossos melhores mercados face às afinidades culturais existentes e ao facto de todos os anos cerca de 6 milhões de israelitas fazerem férias no estrangeiro”. E acrescentou que “a Tutela e o Turismo de Portugal compreenderam a importância deste mercado e a estruturação do produto cultural/religioso foi relativamente fácil de concretizar”.⁷

Toda a equipa que constitui o hotel, tem ainda mais sensibilidade em relação aos grupos. Procede-se sempre à verificação de cada nome, do número do passaporte, a data de nascimento, validade do cartão de identificação/passaporte de cada cliente e a verificação dos quartos. Também existe um cuidado na parte da alimentação, verificando as possíveis restrições alimentares, visto que são pessoas com culturas diferentes da nossa. Em relação à descarga das malas, há sempre algum elemento da receção que vai ajudar a tirar as malas do autocarro e levá-las aos respetivos quartos dos clientes.

⁷ Fonte: (<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=noticias&n=6&lang=1>, s.d.)

A receção do hotel está em funcionamento 24 horas sobre 24 horas, sendo nesta secção onde mais existe contacto com o público, tanto a nível eletrónico, telefónico, como ao balcão.

O perfil de um rececionista deve ter como base a simpatia, clareza das suas atividades, direitos, rotinas, responsabilidades, limites de autonomia e expectativas da sua liderança, a disponibilidade, a facilidade de comunicação e evitar as falhas de comunicação, isto é, deve causar continuamente uma boa impressão junto do cliente, estimulando ou respondendo às necessidades do mesmo. A apresentação cuidada e a identificação, são igualmente necessárias, pois ao possibilitar a empatia, permite ao cliente sempre que se dirige a um colaborador tratá-lo pelo nome e assim se cria uma boa ligação o que ajuda no regresso dos clientes ao hotel.

Sucintamente, vou apresentar o que incumbe a cada turno:

Turno da Manhã - 8h00 às 16h00

Contagem do numerário do caixa e registar no devido arquivo;

Impressão do relatório Atenção ao Cliente e *Housekeeping*;

Leitura do livro de recados;

Verificar a iluminação da receção e do exterior;

Enviar a lista de contactos dos hóspedes presentes à RP;

Retirar os processos dos cacifos e arquivar na respetiva pasta;

Anotar o correio recebido e enviar por *e-mail* ao Dr. Luís Veiga;

Impressão dos *Key Pass*;

Proceder a *check-out*, *e-mails*, reservas, atendimento telefónico, atendimento ao público, *check-in*, pagamentos;

Preparação das chaves dos quartos, colocando-as nos respetivos cacifos.

Turno da Tarde – 16h00 às 24h00

Contagem do caixa e registo no arquivo;

Leitura do livro dos recados;

Conferir os mini-bares;

Confirmar listagem dos quartos limpos/sujos da *Housekeeping*;

Conforme entrada dos hóspedes, colocar os processos nos devidos cacifos;

Verificar e atualizar o relatório “Atenção ao Cliente” – manutenção;

Encomendar os iogurtes;

Encomendar o pão para a manhã seguinte;

Proceder a *check-in*, *e-mails*, reservas, atendimento telefónico, atendimento ao público, *check-out*, pagamentos;

Ligar as luzes internas e as do exterior.

Turno da Noite – 24h00 às 08h00

Contagem do caixa e registo no arquivo próprio;

Leitura do livro dos recados;

Lançamento dos consumos do hóspede no quarto atribuído;

Realização do mapa diário de receitas e execução do *Night Auditor* (engloba Restaurante, Bar, Natura Clube & SPA, Receção e a respetiva atualização da data de trabalho);

Arrumação do *Hall* e ronda interna;

Verificação das ordens de serviço;

Confirmação de reservas e *cardex*;

Envio do relatório Atenção ao Cliente ao diretor de operações;

Envio do relatório à respetiva identidade;

Proceder ao controlo das chamadas internas;

Desligar as luzes internas e externas.

2.2.2. Atendimento *Front Office*

Num hotel, o *front office* é a linha da frente, isto é, é toda uma estrutura para receber o hóspede, incluindo na receção, o atendimento presencial, o telefónico, por *e-mail* e por fax.

2.2.2.1. Atendimento Presencial

Para este tipo de atendimento é fundamental utilizar um conjunto de normas que permitem orientar uma atitude e um comportamento positivo face ao cliente para que ele regresse sempre.

O conjunto de normas para o atendimento direto abrange dimensões da aparência, da expressão corporal e da voz.

Os clientes desejam ser tratados com seriedade, respeito, simpatia, e que perante eles se tome uma ação imediata e que haja flexibilidade em resolver os eventuais problemas.

No Hotel Lusitânia a farda é igual para todos os funcionários da receção: fato de cor preta ou cinzenta, camisa ou blusa de cor escura ou branca e o calçado deve ser discreto e de cor negra. Nos adereços e na maquilhagem os rececionistas devem ser ponderados e o cabelo deve estar sempre atado.

Assim sendo, quando o cliente se dirige ao balcão começa-se por saudar de maneira simpática com “Bom dia” ou “Boa tarde” e “Boa noite”, questionando-o se necessita de ajuda ou em que se pode ser-lhe útil. Consoante o assunto a tratar, o mesmo, era informado e caso a questão se relacionasse com a Direção, solicitava-se gentilmente para aguardar um pouco até ser recebido.

Numa reserva, existem determinados passos a seguir, nomeadamente:

1. Número de pessoas (para deliberar se é *double room* ou *single room*);
2. Reserva de empresa ou pessoal;
3. Data de *check-in* e *check-out*;

4. Valores de estadia;
5. Se fosse um cliente novo, preenchia-se um *cardex*, solicitando os dados pessoais e caso contrário, associava-se a identificação preexistente no programa *Newhotel Software* ao boletim de reserva;
6. Indicação da forma de pagamento desejada;
7. Emissão da fatura;
8. Impressão do *Key Pass*;
9. Por último, indicação da localização do quarto e dos serviços para usufruto.

O Hotel Lusitânia recebe muitos hóspedes de diferentes nacionalidades e nestas circunstâncias consegui aperfeiçoar a língua inglesa, o espanhol e até o francês. Quando o hóspede queria visitar a cidade e pedia indicações, facultavam-se os boletins turísticos oportunos e fazia-se um resumo dos principais locais a visitar. No fim dos três meses posso concluir que o atendimento presencial contribuiu para estar mais à vontade, para comunicar e aprender a saber comunicar de uma forma mais correta.

2.2.2.3. Atendimento Telefónico

É através de uma conversa ao telefone que muitas vezes se cria a primeira impressão. Frequentemente, as primeiras impressões são também as últimas. O sucesso de um negócio depende muitas vezes da imagem pessoal transmitida por telefone.

O tom de voz e o ritmo do discurso são fatores muito importantes para o cliente.

Um tom de voz deve ser não muito melodioso porque pode fazer com que os clientes se distraiam com a mensagem.

Um dos primeiros cuidados que tive foi perceber como funcionava o equipamento, porque de início era um pouco confuso passar a chamada para as outras extensões; depois tive de memorizar a “mensagem” – Hotel Lusitânia, bom dia, fala a Mariana Cleto, em que posso ajudar/ser útil? E, por último, procurei comunicar de forma clara, tirando sempre as notas necessárias ao longo da chamada. O atendimento telefónico aos clientes, só começou a ser feito passado cerca de mês e meio de estágio, uma vez que era necessário o conhecimento de muita informação sobre o que envolve a receção. Assim que me senti

segura e apta para a tarefa, considero que cumpri o meu papel com sucesso. De forma profissional, conjuguei a simpatia com a formalidade, procurando servir o cliente com prazer, disponibilidade e de forma determinada.

2.2.2.4. Atendimento por *e-mail*

O correio eletrónico era conferido frequentemente, pois a maioria das reservas são feitas através de *e-mails* de clientes individuais, agências de viagens ou empresas. A resposta deve ser quase imediata, com palavras simples e a linguagem clara, coerente e sucinta. A plataforma líder de reservas de alojamentos online – a Booking.com¹⁵ - era o maior expedidor de *e-mails* e no formulário que o cliente preenche, existe um campo onde o cliente coloca um comentário e neste caso o que surgia por diversas vezes era o pedido de antecipação do *check-in*, desta forma, por iniciativa própria elaborei um “*e-mail* tipo”, de forma a responder o mais breve possível.

Depois de enviar resposta a todos os pedidos de reserva, deve direcionar-se o ou os *e-mails* para o respetivo “arquivo” de maneira a manter a “caixa de entrada” do correio eletrónico “limpa” e devidamente organizada, isto permite ao colega do turno seguinte entender em que ponto o trabalho ficou.

2.2.2.5. Atendimento por *fax*

As empresas podem enviar o pedido de reserva através do *fax*, e de seguida o rececionista reenvia-o, mas com uma mensagem escrita de que a reserva foi efetuada e a sua identificação.

2.2.3. Outras Atividades

2.2.3.1. Arquivo

Na receção do hotel, devidamente ordenados, estão os arquivos com uso diário. São de fácil identificação encontrando-se rotulados na lombarda do conforme o assunto: reservas do dia; reservas; reservas canceladas; relatórios *housekeeping*; relatórios de manutenção; perdidos e outros. Os documentos considerados inativos estão arrecadados em pastas de papelão colocadas lado a lado, cuja identificação se encontra na lombarda – assunto e data a que corresponde para uma melhor orientação. Durante a minha

permanência na unidade, foi necessário recorrer algumas vezes ao arquivo inativo e graças ao facto de estar tudo bem organizado foi fácil e rápido encontrar os escritos pretendidos.

2.2.3.2. Tratamento de Correspondência

De maneira a melhorar a qualidade de informação e a facilitar o seu acesso, sempre que chega a correspondência é aberto um documento digital no computador, que está devidamente organizado por data, remetente, destinatário e o nome do responsável que o recebeu. Após o seu preenchimento, a informação é enviada para os membros da direção por via de *e-mail*. Os envelopes são entregues ao responsável do *back office* no sentido de fazer a separação pelos diferentes sectores. As cartas emitidas também são colocadas no mesmo ficheiro, mas noutra divisão (correspondência enviada), depois são postas de parte e sempre que se acumulavam algumas, havia um responsável que se dirigia aos correios para proceder à sua expedição.

2.2.4. Comunicação Visual

As atividades deste âmbito fruíram de acordo com o objetivo, tanto de elaborar suportes inexistentes como atualizar alguns deles com vista a informar os hóspedes, a satisfazer os pedidos dos clientes e dar a conhecer o Hotel Lusitânia e também a sua oferta.

REFLEXÃO FINAL

Este estágio curricular foi fundamental para crescer enquanto profissional e enquanto pessoa.

Inicialmente deparei-me com bastante informação para assimilar mais como rececionista do que como relações públicas, o que me desmotivou ligeiramente porém, rapidamente mudei de ideias, conseguindo integrar-me e reter a informação que me estava a faltar para me sentir mais segura e exercer também o meu papel como relações públicas.

Como futura profissional de Relações Públicas sinto que esta experiência na receção do Hotel me foi útil, pois tive um contacto permanente e direto com os clientes, o que me permitiu desenvolver a minha capacidade linguística, de persuasão, das línguas estrangeiras, do rigor, da resolução de problemas para que os clientes ficassem 100% satisfeitos. Acima de tudo, permitiu-me obter um *feedback* das minhas ações de forma a manter sempre uma boa imagem do Hotel, realçando sempre os pontos fortes e atrativos.

Quando analisamos os pontos fortes de uma empresa, nunca nos podemos esquecer das pessoas que a constituem. Uma equipa motivada e organizada é o segredo para alcançar resultados incríveis. O aspeto mais importante de uma equipa é, talvez, o facto de ser composta por diferentes elementos, com diferentes competências e personalidades que, juntos, são capazes de resolver todos os desafios que lhes possam ser colocados, elevando o valor da empresa.

Segundo Herbert e Peter Lloyd “Um profissional de relações públicas deve trabalhar para que as empresas ou organizações que o tenham contratado possam «estabelecer e manter boas relações com o público» e também «com o seu próprio pessoal».

(Manuel M.García,1999,p.64).

Procurei aplicar o máximo de saberes adquiridos previamente e aperfeiçoar as competências desenvolvidas ao longo dos três anos do curso de Comunicação e Relações Públicas.

Uma vez que a receção é a área por onde circula o fluxo de informação de todo o hotel, é preciso tomar conhecimento de tudo o que nos rodeia.

Um investimento no atendimento cuidadoso é uma ótima forma de manter o hotel com a lotação máxima, para isso, é importante prezar pelo acolhimento, que torna a recepção mais agradável para os clientes.

Num mercado cada vez mais repleto de opções para quem viaja, é de extrema importância que o empreendimento do hotel seja diferenciado desde a recepção do hotel.

Gradualmente, fui adquirindo bastante prática, procurei evoluir e corrigir os meus erros.

“As relações públicas são um dos instrumentos de poder mais utilizados na nossa sociedade e, frequentemente, aparecem ligadas a termos como imagem, diplomacia, opinião pública, ética ou meios de informação.

“Dominá-las e saber por que modelos se regem é uma das chaves para alcançar o êxito.”

“A melhor forma de tirar partido das relações públicas é conhecer os modelos de comunicação em que se fundamentam para oferecer a imagem mais adequada a cada opinião.”

(Manuel M.García,1999,Contracapa).

Na minha ótica, o estágio abriu-me horizontes e preparou-me para o futuro que se avizinha. Posso afirmar que devido à hospitalidade com que fui recebida, consegui pôr-me à prova e demonstrar o que realmente sabia. Todos os elementos foram imprescindíveis para o sucesso deste estágio e para o ganho de alicerces para a minha vida, tanto pessoal, como de futura profissional de Relações Públicas.

Realizar um estágio é um abrir de portas para o mercado de trabalho e até mesmo para iniciar uma carreira. Retive muitos aspetos que me ajudaram a realizar um bom estágio, nomeadamente:

úteis

 - O *feedback* da minha supervisora e da restante equipa ajudou-me a saber onde devia melhorar, de forma a aproveitar todos os conhecimentos e o estágio, ao máximo. Apesar de nem sempre ser fácil e agradável receber críticas, sinto que quando essas mesmas são construtivas tornam-se .

- Ser curiosa e estar disposta a aprender mais foi uma das coisas que também trabalhei imenso durante todo o estágio. Conseguir assimilar informações a um ritmo conveniente, de forma a não atrapalhar o trabalho dos meus colegas, é uma

mais-valia para o sucesso e contribui para o bom ambiente no trabalho. O estágio possibilitou-me colocar em prática, as competências adquiridas durante os três anos da minha licenciatura. Tive sempre como objetivo manter uma boa imagem do Hotel e também analisar aspetos a melhorar. Por iniciativa própria decidi realizar um vídeo promocional do Hotel Lusitânia onde falei acerca do Grupo *Natura IMB HOTELS* e, primordialmente, divulguei a horta lusitana, realçando o conceito do Hotel Lusitânia ser amigo do ambiente.

Conseguir ver mais além é um ponto positivo para qualquer trabalho, pois visa melhorar e tornar-se distinguível e único.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=204&lang=1>. (s.d.). Obtido de <http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=204&lang=1>;

<http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=409&lang=1>. (s.d.). Obtido de <http://www.hotellusitaniaparque.com/?cix=409&lang=1>;

<https://beecorp.com.br/blog/ergonomia-como-ela-pode-aumentar-a-productividade-da-empresa/>. (s.d.). Obtido de <https://beecorp.com.br/blog/ergonomia-como-ela-pode-aumentar-a-productividade-da-empresa/>;

<https://knoow.net/cienceconempr/marketing/comunicacao-externa/>. (s.d.). Obtido de <https://knoow.net/cienceconempr/marketing/comunicacao-externa/>;

<https://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-interna/>. (s.d.). Obtido de <https://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-interna/>;

<https://www.publituris.pt/2007/11/28/restauracao-o-%E2%80%9Cnovo%E2%80%9D-negocio-da-hotelaria/>. (s.d.). Obtido de <https://www.publituris.pt/2007/11/28/restauracao-o-%E2%80%9Cnovo%E2%80%9D-negocio-da-hotelaria/>;

<https://www.significados.com.br/swot/>. (s.d.). Obtido de <https://www.significados.com.br/swot/>;

Angelo, Adalcir da Silva

Prince 2: O método de gerenciamento de projetos/ Adalcir da Silva Angelo; Alessandro Prudêncio Lukosevicius- Rio de Janeiro: Brasport, 2016;

Cediado pelo Gabinete de Comunicação do Hotel Lusitânia Congress & SPA;

(Nassar, 2009,p.64);

Teixeira, S. (2013). Gestão das Organizações. (3ª ed.). Lisboa: Escolar Editora;

Lampreia, J. M. (1992). Comunicação Empresarial – as relações públicas na gestão (textos de gestão). (1ª ed.). Lisboa: Texto Editora.

ANEXO I

PLANO DE ESTÁGIO

REQUERIMENTO

Apresentação e Discussão de Relatório

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)
Licenciaturas

MODELO
GESP.005.06

Ano Letivo

___ / ___

1/2

Este documento é aplicável aos cursos da ESECD, ESS e ESTG.

Tipologia: Ensino Clínico Estágio
 Curricular Extracurricular Outro: _____
Ao abrigo de **protocolo ou especificidade formativa?** Sim. Qual? _____
(preencher o ANEXO correspondente)
Informação adicional: (se aplicável)
Designação: _____
Ano curricular: _____ Semestre: _____ 1.º período 2.º período 3.º período

1. ESTUDANTE

Nome: Mariana Luísa Eble Leal
Escola: ESECD ESS ESTG ESTH N.º de estudante: 5009045
 Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) Curso: Comunicação e Relações Públicas
 Licenciatura

2. PERÍODO

Início: 07/07/2019 Término: 03/10/2019 Duração: 3 meses / ~~semestres~~
D D M M A A A A D D M M A A A A

3. ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

Designação: _____
Supervisor(a)/Tutor(a): Henrique Almeida Cargo/Função: relações públicas

Apreciação GLOBAL relativamente ao desempenho do(a) estudante:

Durante este período de estágio a Mariana mostrou desempenho nos tarefas propostas, ajudando os colegas da escola e de outros setores, dando sugestões do que se poderia vir a realizar. Propôs inclusive fazer um vídeo promocional, onde destaca o nosso grande ponto forte, relativamente a assiduidade e pontualidade. A Mariana demonstrou alguma dificuldade em cumprir os horários, tendo sido chamada a atenção algumas vezes.

Data: 07/10/2019
D D M M A A A A

O(A) Supervisor(a)/Tutor(a): Henrique Almeida
(assinatura e rubrica do responsável)

ANEXOS





Figure 18. Logótipos das 5 unidades hoteleiras.

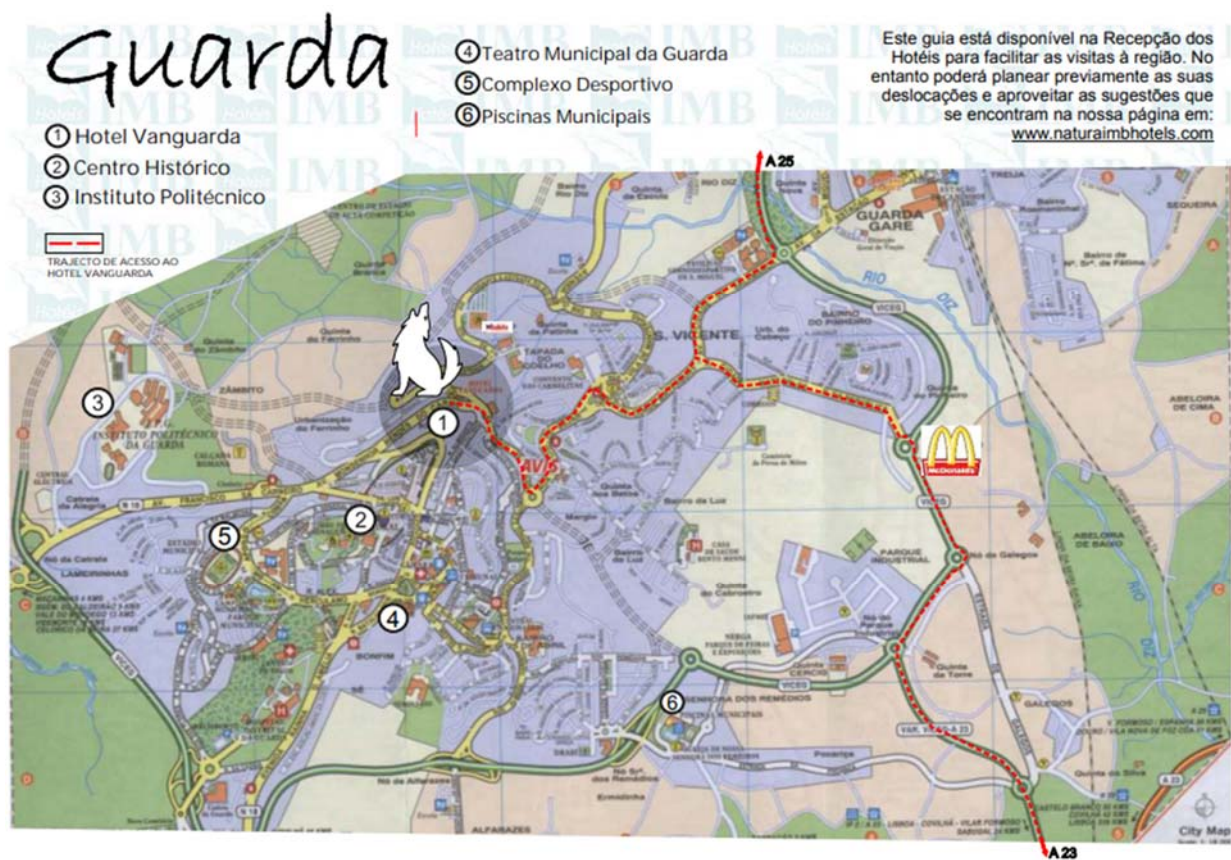


Figure 19. Mapa da Cidade da Guarda.

GRUPO NATURA IMB HOTELS

- Hotel Lusitânia**
 Rua da Lezíria, 6215-648 Unhais da Serra
 GPS: latitude:40.2655167 | longitude:-6.524296
- Hotel Turismo da Covilhã**
 Acesso à Vunense, Apartado 371
 6201-209 Covilhã
 Telefone: 275 330 400 Fax: 275 330 440
 GPS: latitude:40.267238 | longitude:-7.498110
- Covilhã Parque Hotel**
 Av. Frei Henrique Pinto, 6200-909 Covilhã
 Telefone: 275 329 320 Fax: 275 330 441
 GPS: latitude:40.284079 | longitude:-7.505647
- Cube de Campo da Covilhã**
 Quinta do Góvelo, Apartado 459, 6201-909 Covilhã
 Telefone (Desportos): 275 331 114
 Telefone (Restauração): 275 331 174
 Fax: 275 313 728
 GPS: latitude:40.273800 | longitude:-7.478111
- Hotel Vilarinho**
 Urbanização Quinta das Covas, Lote 34
 6300-389 Guarda
 Telefone: 271 238 285 Fax: 271 230 214
 GPS: latitude:40.559342 | longitude:-7.230399
- Hotel Vanguarda**
 Avenida Monsenhor Mendes Carmo
 6300-586 Guarda
 Telefone: 271 208 330 Fax: 271 227 526
 GPS: latitude:40.543098 | longitude:-7.26437
- MUSEUS DA REGIÃO**
- Beira Norte**
Museu Judicial de Belmonte
 Rua da Portela, 6250 Belmonte
 275 913 137
 museujudico@mail.telepac.pt
- Centro Interpreativo dos Descobridores**
 Rua Pedro Álvares Cabral, 6250 Belmonte
 275 088 698
- Museu do Azeite**
 Sítio do Charang Pequeno, 6250 Belmonte
 275 912 109
 Museuazitebelmonte@net.vodafone.pt
- Ecomuseu do Rio Zêzere**
 Rua Pedro Álvares Cabral, 6250 Belmonte
 275 913 712
 www.zem-belmonte.pt
 ecomuseu@mail.telepac.pt
- Covilhã | Unhais da Serra**
Museu de Lanfildos
 Rua Marquês D'Ávila e Bobana, 6200 Covilhã
 275 319 712
 www.ubi.pt/museus
 mustian@ubi.pt
- Sala Museu do Vinho**
 Adega Cooperativa Covilhã, 6200-165 Covilhã
 275 330 750
- Caria Museu**
 Rua da Lezíria
 6215-648 Unhais da Serra
- Museu do Queijo**
 Rua dos Casalinos—Perebova
 275 471 172
 museudoqueijo@gnai.com
- Celeiro da Beira**
Museu do Agricultor e do Queijo
 E.N. 12, Ota das Cedras, 6390 Celorico da Beira
 275 743 777
 museu-do-agricultor@em-zebrecobalar.pt
- Figueira de Castelo Rodrigo**
Museu da Casa de Freguesia de Escalhão "Artes e Ofícios"
 Rua Barca D'Alva n.º 14, 6400-072 Escalhão
 271 346 142
 www.zadafreguesia.com.sapo.pt
 castafreguesia@sapo.pt
- Fornos de Algodres**
CHMFA—Centro de interpretação Histórica e Arqueológica de Fornos de Algodres
 Urb. Zona Sul—Palácio da Justiça
 6370 Fornos de Algodres
 271 701 421
 www.cm-fornosdealgodres.pt
- Guarda**
Museu da Guarda
 Rua Alves Rogada, 30, 6300-663 Guarda
 271 213 460
 http://museudaguarda.mcm-tp.pt
 mguarda@mcm-tp.pt
- Gouveia**
Museu de Arte Moderna "Abel Manta"
 Rua Direita, 6290-526 Gouveia
 238 490 219 / 238 490 648/9
 www.cm-gouveia.pt
 museu@cm-gouveia.pt
- Museu da Miniatura Automóvil**
 Rua Mestre Abel Manta, 6290-909 Gouveia
 238 496 169
 www.museuminiaturaautomovel.com
 mini@cm-gouveia.pt
- Mélda**
Museu Municipal de Mélda
 Largo da Igreja, 6430 Mélda
- Pinhel**
Museu Municipal de Pinhel
 Praça de Secundária Cabral, 6400-444 Pinhel
 271 412 105
- Sabugal**
Museu do Sabugal
 Largo de S. Tiago, 6330-447 Sabugal
 271 750 8870
 museu@sabugal.mai.com
- Sela**
Museu do Biquegado
 Largo de Santa Rita, 6270-492 Sela
 238 310 230
- Museu do Pão**
 Quinta da Fonte do Martão, apt. 184
 6270-909 Sela



Mapas e Guias
Museus

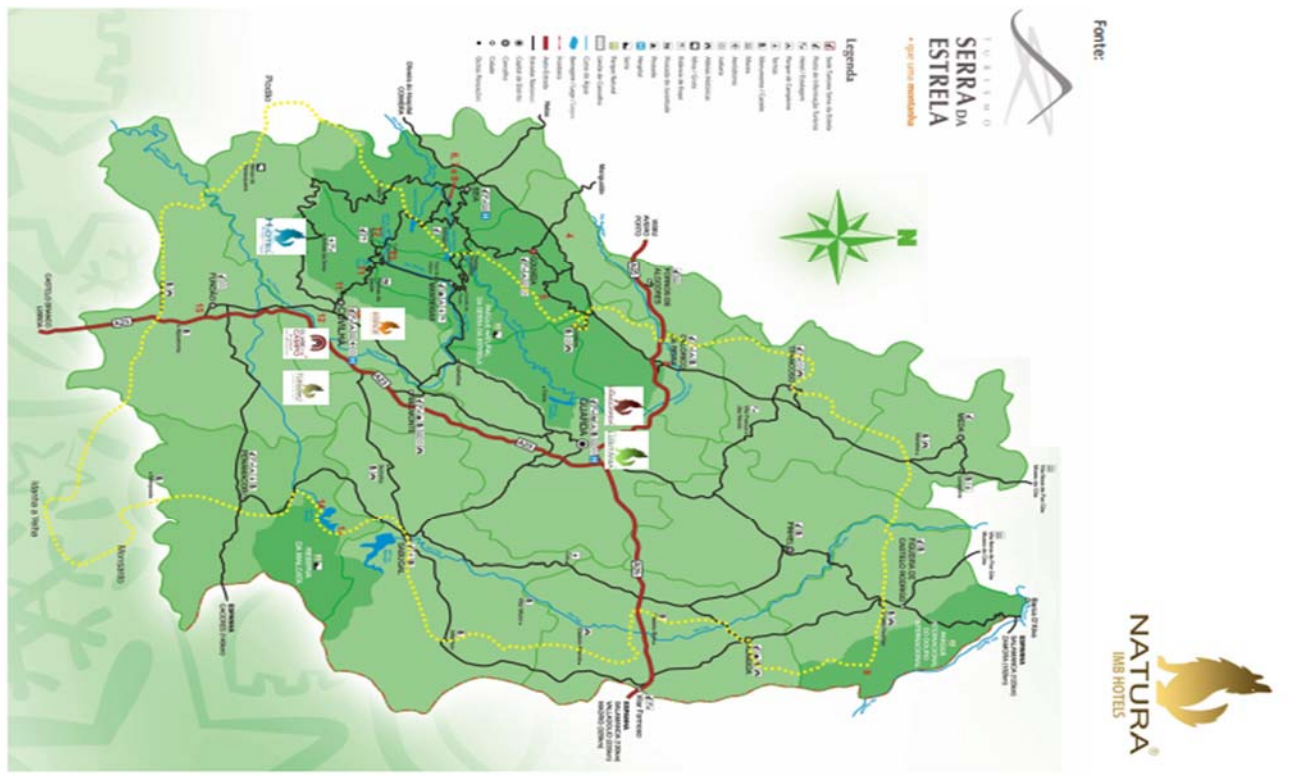


Central de Reservas / Booking Office
 centraldereservas@naturaimbhoteles.com
 Telephone: +351 275 330 406 Fax: +351 275 330 441
 N.º Verde: 800 20 28 74

Facebook
 www.facebook.com/NaturalMBHotels



Este Mapa/Guia foi concebido para uso exclusivo dos clientes das unidades NATURA IMB HOTELS sendo propriedade do Grupo.



8 TR de altitude, na orla de uma colina edificada sobre um penhasco, oferece uma impressionante vista sobre o vale e a serra de Trancoso. Este antigo vale importante ponto de defesa militar, durante a formação da nacionalidade. Como locais de interesse dedicamos a Cultura de murallas e o castelo do século XIII, conhecida por Castelo da Moura. Existem, intramuros, casas senhoriais e vários templos: ruínas do Convento de Santo António, Capela de Santa Eufémia. Pode ainda visitar o Olival da Feirã e o Parque Municipal.



9 CASTELO MENÇO

A Aldeia de Castelo Menço é uma povoação muito antiga, implantada sobre um maciço granítico, um ponto de defesa estratégica, de acessibilidade reduzida, rodeada por uma mata gem verde e recordada, a norte e a sul pelo rio Côa. Esta Aldeia Histórica tem muito para contar, como se pode confirmar ao visitar o seu Castelo, as ruínas de São Vicente e de São Pedro, o Alto do Povoamento de Frenco, o sítio dos Murallas, o Povoamento de Frenco, o sítio dos Murallas, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Catarina, e que, hoje, funciona como Pólo de Turismo e Sala de Exposições, sendo um dos pontos de partida para visitar as Grutas Naturais de Foz Côa.



10 LINHARES DA BEIRA

Linhares, aldeia histórica do concelho de Castelo da Beira, é um autêntico museu ao ar livre. Linhares orgulha-se do seu imponente e poderoso Castelo de arquitetura essencialmente militar, mas também ornada e gótica. O castelo ocupa um campo rodeado por pinheiros graníticos escarpados, com excepção da encosta onde se situa a povoação. Não deve de entrar na Igreja matriz, de raiz ombrílica. Lá dentro estão três vitórias: Tábuas atribuídas ao Grande Mestre português Vasco Fernandes (Grão Vasco).



11 CASTELO RODRIGO
Aldeia medieval, erguida no topo de uma colina isolada, oferece uma espetacular vista sobre os campos e serra em redor. Esta antiga vila fortificada, totalmente recuperada, guarda vestígios de ocupação humana que remontam ao Paleolítico. Esta povoação apresenta sobejos motivos de interesse, tais como a Igreja Matriz, dedicada a Nossa Senhora do Bomamador, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Eufémia, a Igreja de Santa Catarina, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina. A povoação apresenta sobejos motivos de interesse, tais como a Igreja Matriz, dedicada a Nossa Senhora do Bomamador, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Eufémia, a Igreja de Santa Catarina, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina. A povoação apresenta sobejos motivos de interesse, tais como a Igreja Matriz, dedicada a Nossa Senhora do Bomamador, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Eufémia, a Igreja de Santa Catarina, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina.



12 SORTELHA

Uma visita a Sortelha só nos pode fazer pensar que regressamos no tempo eparámos na história. Encontramos aqui uma das mais bonitas aldeias de Portugal, escondida e protegida pelas imponentes murallas do seu Castelo. O Castelo de Sortelha erguido sobre um maciço granítico em posição dominante sobre o vale de Vila Côa, área de passagem entre a Beira Baixa e a Beira Alta, deparando-se com a Serra da Beira e o conjunto desta que é considerada uma das melhores conservadas Aldeias Históricas da Beira Interior. Em Sortelha pode ainda visitar o Povoamento de Sortelha e ver a Forca da Aldeia de Sortelha e ainda outros monumentos como os Pólos da Via Sacra, Igreja Matriz e a Capela de S. Sebastião.



Central de Reservas / Booking Office
centraldereservas@naturalimbhotels.com
Telefone: +351 275 330 406 Fax: +351 275 330 441
N.º Verde: 800 20 28 74

Facebook
www.facebook.com/NaturalIMBHotels



Este Mapa/Guia foi concebido para uso exclusivo das clientes das unidades NATURA IMB HOTELS sendo propriedade do Grupo.



Mapas e Guias
Aldeias Históricas



1 MONSANTO
Trata-se de um local muito antigo, com registos de presença humana desde o Paleolítico. Os vestígios arqueológicos do centro de um castro lusitano de vilas e terras romanas no denominado campo de S. Lourenço, no sopé do monte Monsanto tem um enorme legado de monumentos e locais de interesse como o Castelo Medieval de Monsanto (vestígios actualizados apenas duas torres), as belíssimas ruínas da Capela de S. Miguel e a Igreja Matriz, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina. A povoação apresenta sobejos motivos de interesse, tais como a Igreja Matriz, dedicada a Nossa Senhora do Bomamador, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Eufémia, a Igreja de Santa Catarina, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina. A povoação apresenta sobejos motivos de interesse, tais como a Igreja Matriz, dedicada a Nossa Senhora do Bomamador, a Igreja de Santa Maria, a Igreja de Santa Eufémia, a Igreja de Santa Catarina, a Igreja de Santa Eufémia e a Igreja de Santa Catarina.



2 CASTELO NOVO
Na face leste da Serra da Gardunha encontramos o Castelo Novo. É uma antiga fortificação entre casais de murtas, lãdres, grãos ornamentais decorados em pequenos e breves balões, muros e alvarais e escadarias. As origens medievais da aldeia são visíveis através do seu património arquitectónico, seja de carácter religioso, militar ou civil, bem como na presença de elementos - Largo Petrus Góndris. Tera de figura abundante foi fondeado parque do Alentejo que brota nascentes e águas mineralizadas, como mesmo nome) possui três magníficos charnecas, um do séc. XIV e dois do séc. XVIII. De entre o seu património artístico podemos destacar: 1) o castelo do séc. XIII que conserva parte da muralha; onde sobressai a Torre de Menagem; 2) a Casa da Câmara, imponente construção medieval com as suas magníficas esculturas (a primeira remontada ao séc. XVIII); 3) o Povoamento Mourão; 4) a Igreja matriz; 5) o Povoamento Mourão; 6) a Igreja matriz; 7) o Povoamento Mourão; 8) a Igreja matriz; 9) o Povoamento Mourão; 10) a Igreja matriz; 11) o Povoamento Mourão; 12) a Igreja matriz; 13) o Povoamento Mourão; 14) a Igreja matriz; 15) o Povoamento Mourão; 16) a Igreja matriz; 17) o Povoamento Mourão; 18) a Igreja matriz; 19) o Povoamento Mourão; 20) a Igreja matriz; 21) o Povoamento Mourão; 22) a Igreja matriz; 23) o Povoamento Mourão; 24) a Igreja matriz; 25) o Povoamento Mourão; 26) a Igreja matriz; 27) o Povoamento Mourão; 28) a Igreja matriz; 29) o Povoamento Mourão; 30) a Igreja matriz; 31) o Povoamento Mourão; 32) a Igreja matriz; 33) o Povoamento Mourão; 34) a Igreja matriz; 35) o Povoamento Mourão; 36) a Igreja matriz; 37) o Povoamento Mourão; 38) a Igreja matriz; 39) o Povoamento Mourão; 40) a Igreja matriz; 41) o Povoamento Mourão; 42) a Igreja matriz; 43) o Povoamento Mourão; 44) a Igreja matriz; 45) o Povoamento Mourão; 46) a Igreja matriz; 47) o Povoamento Mourão; 48) a Igreja matriz; 49) o Povoamento Mourão; 50) a Igreja matriz; 51) o Povoamento Mourão; 52) a Igreja matriz; 53) o Povoamento Mourão; 54) a Igreja matriz; 55) o Povoamento Mourão; 56) a Igreja matriz; 57) o Povoamento Mourão; 58) a Igreja matriz; 59) o Povoamento Mourão; 60) a Igreja matriz; 61) o Povoamento Mourão; 62) a Igreja matriz; 63) o Povoamento Mourão; 64) a Igreja matriz; 65) o Povoamento Mourão; 66) a Igreja matriz; 67) o Povoamento Mourão; 68) a Igreja matriz; 69) o Povoamento Mourão; 70) a Igreja matriz; 71) o Povoamento Mourão; 72) a Igreja matriz; 73) o Povoamento Mourão; 74) a Igreja matriz; 75) o Povoamento Mourão; 76) a Igreja matriz; 77) o Povoamento Mourão; 78) a Igreja matriz; 79) o Povoamento Mourão; 80) a Igreja matriz; 81) o Povoamento Mourão; 82) a Igreja matriz; 83) o Povoamento Mourão; 84) a Igreja matriz; 85) o Povoamento Mourão; 86) a Igreja matriz; 87) o Povoamento Mourão; 88) a Igreja matriz; 89) o Povoamento Mourão; 90) a Igreja matriz; 91) o Povoamento Mourão; 92) a Igreja matriz; 93) o Povoamento Mourão; 94) a Igreja matriz; 95) o Povoamento Mourão; 96) a Igreja matriz; 97) o Povoamento Mourão; 98) a Igreja matriz; 99) o Povoamento Mourão; 100) a Igreja matriz; 101) o Povoamento Mourão; 102) a Igreja matriz; 103) o Povoamento Mourão; 104) a Igreja matriz; 105) o Povoamento Mourão; 106) a Igreja matriz; 107) o Povoamento Mourão; 108) a Igreja matriz; 109) o Povoamento Mourão; 110) a Igreja matriz; 111) o Povoamento Mourão; 112) a Igreja matriz; 113) o Povoamento Mourão; 114) a Igreja matriz; 115) o Povoamento Mourão; 116) a Igreja matriz; 117) o Povoamento Mourão; 118) a Igreja matriz; 119) o Povoamento Mourão; 120) a Igreja matriz; 121) o Povoamento Mourão; 122) a Igreja matriz; 123) o Povoamento Mourão; 124) a Igreja matriz; 125) o Povoamento Mourão; 126) a Igreja matriz; 127) o Povoamento Mourão; 128) a Igreja matriz; 129) o Povoamento Mourão; 130) a Igreja matriz; 131) o Povoamento Mourão; 132) a Igreja matriz; 133) o Povoamento Mourão; 134) a Igreja matriz; 135) o Povoamento Mourão; 136) a Igreja matriz; 137) o Povoamento Mourão; 138) a Igreja matriz; 139) o Povoamento Mourão; 140) a Igreja matriz; 141) o Povoamento Mourão; 142) a Igreja matriz; 143) o Povoamento Mourão; 144) a Igreja matriz; 145) o Povoamento Mourão; 146) a Igreja matriz; 147) o Povoamento Mourão; 148) a Igreja matriz; 149) o Povoamento Mourão; 150) a Igreja matriz; 151) o Povoamento Mourão; 152) a Igreja matriz; 153) o Povoamento Mourão; 154) a Igreja matriz; 155) o Povoamento Mourão; 156) a Igreja matriz; 157) o Povoamento Mourão; 158) a Igreja matriz; 159) o Povoamento Mourão; 160) a Igreja matriz; 161) o Povoamento Mourão; 162) a Igreja matriz; 163) o Povoamento Mourão; 164) a Igreja matriz; 165) o Povoamento Mourão; 166) a Igreja matriz; 167) o Povoamento Mourão; 168) a Igreja matriz; 169) o Povoamento Mourão; 170) a Igreja matriz; 171) o Povoamento Mourão; 172) a Igreja matriz; 173) o Povoamento Mourão; 174) a Igreja matriz; 175) o Povoamento Mourão; 176) a Igreja matriz; 177) o Povoamento Mourão; 178) a Igreja matriz; 179) o Povoamento Mourão; 180) a Igreja matriz; 181) o Povoamento Mourão; 182) a Igreja matriz; 183) o Povoamento Mourão; 184) a Igreja matriz; 185) o Povoamento Mourão; 186) a Igreja matriz; 187) o Povoamento Mourão; 188) a Igreja matriz; 189) o Povoamento Mourão; 190) a Igreja matriz; 191) o Povoamento Mourão; 192) a Igreja matriz; 193) o Povoamento Mourão; 194) a Igreja matriz; 195) o Povoamento Mourão; 196) a Igreja matriz; 197) o Povoamento Mourão; 198) a Igreja matriz; 199) o Povoamento Mourão; 200) a Igreja matriz; 201) o Povoamento Mourão; 202) a Igreja matriz; 203) o Povoamento Mourão; 204) a Igreja matriz; 205) o Povoamento Mourão; 206) a Igreja matriz; 207) o Povoamento Mourão; 208) a Igreja matriz; 209) o Povoamento Mourão; 210) a Igreja matriz; 211) o Povoamento Mourão; 212) a Igreja matriz; 213) o Povoamento Mourão; 214) a Igreja matriz; 215) o Povoamento Mourão; 216) a Igreja matriz; 217) o Povoamento Mourão; 218) a Igreja matriz; 219) o Povoamento Mourão; 220) a Igreja matriz; 221) o Povoamento Mourão; 222) a Igreja matriz; 223) o Povoamento Mourão; 224) a Igreja matriz; 225) o Povoamento Mourão; 226) a Igreja matriz; 227) o Povoamento Mourão; 228) a Igreja matriz; 229) o Povoamento Mourão; 230) a Igreja matriz; 231) o Povoamento Mourão; 232) a Igreja matriz; 233) o Povoamento Mourão; 234) a Igreja matriz; 235) o Povoamento Mourão; 236) a Igreja matriz; 237) o Povoamento Mourão; 238) a Igreja matriz; 239) o Povoamento Mourão; 240) a Igreja matriz; 241) o Povoamento Mourão; 242) a Igreja matriz; 243) o Povoamento Mourão; 244) a Igreja matriz; 245) o Povoamento Mourão; 246) a Igreja matriz; 247) o Povoamento Mourão; 248) a Igreja matriz; 249) o Povoamento Mourão; 250) a Igreja matriz; 251) o Povoamento Mourão; 252) a Igreja matriz; 253) o Povoamento Mourão; 254) a Igreja matriz; 255) o Povoamento Mourão; 256) a Igreja matriz; 257) o Povoamento Mourão; 258) a Igreja matriz; 259) o Povoamento Mourão; 260) a Igreja matriz; 261) o Povoamento Mourão; 262) a Igreja matriz; 263) o Povoamento Mourão; 264) a Igreja matriz; 265) o Povoamento Mourão; 266) a Igreja matriz; 267) o Povoamento Mourão; 268) a Igreja matriz; 269) o Povoamento Mourão; 270) a Igreja matriz; 271) o Povoamento Mourão; 272) a Igreja matriz; 273) o Povoamento Mourão; 274) a Igreja matriz; 275) o Povoamento Mourão; 276) a Igreja matriz; 277) o Povoamento Mourão; 278) a Igreja matriz; 279) o Povoamento Mourão; 280) a Igreja matriz; 281) o Povoamento Mourão; 282) a Igreja matriz; 283) o Povoamento Mourão; 284) a Igreja matriz; 285) o Povoamento Mourão; 286) a Igreja matriz; 287) o Povoamento Mourão; 288) a Igreja matriz; 289) o Povoamento Mourão; 290) a Igreja matriz; 291) o Povoamento Mourão; 292) a Igreja matriz; 293) o Povoamento Mourão; 294) a Igreja matriz; 295) o Povoamento Mourão; 296) a Igreja matriz; 297) o Povoamento Mourão; 298) a Igreja matriz; 299) o Povoamento Mourão; 300) a Igreja matriz; 301) o Povoamento Mourão; 302) a Igreja matriz; 303) o Povoamento Mourão; 304) a Igreja matriz; 305) o Povoamento Mourão; 306) a Igreja matriz; 307) o Povoamento Mourão; 308) a Igreja matriz; 309) o Povoamento Mourão; 310) a Igreja matriz; 311) o Povoamento Mourão; 312) a Igreja matriz; 313) o Povoamento Mourão; 314) a Igreja matriz; 315) o Povoamento Mourão; 316) a Igreja matriz; 317) o Povoamento Mourão; 318) a Igreja matriz; 319) o Povoamento Mourão; 320) a Igreja matriz; 321) o Povoamento Mourão; 322) a Igreja matriz; 323) o Povoamento Mourão; 324) a Igreja matriz; 325) o Povoamento Mourão; 326) a Igreja matriz; 327) o Povoamento Mourão; 328) a Igreja matriz; 329) o Povoamento Mourão; 330) a Igreja matriz; 331) o Povoamento Mourão; 332) a Igreja matriz; 333) o Povoamento Mourão; 334) a Igreja matriz; 335) o Povoamento Mourão; 336) a Igreja matriz; 337) o Povoamento Mourão; 338) a Igreja matriz; 339) o Povoamento Mourão; 340) a Igreja matriz; 341) o Povoamento Mourão; 342) a Igreja matriz; 343) o Povoamento Mourão; 344) a Igreja matriz; 345) o Povoamento Mourão; 346) a Igreja matriz; 347) o Povoamento Mourão; 348) a Igreja matriz; 349) o Povoamento Mourão; 350) a Igreja matriz; 351) o Povoamento Mourão; 352) a Igreja matriz; 353) o Povoamento Mourão; 354) a Igreja matriz; 355) o Povoamento Mourão; 356) a Igreja matriz; 357) o Povoamento Mourão; 358) a Igreja matriz; 359) o Povoamento Mourão; 360) a Igreja matriz; 361) o Povoamento Mourão; 362) a Igreja matriz; 363) o Povoamento Mourão; 364) a Igreja matriz; 365) o Povoamento Mourão; 366) a Igreja matriz; 367) o Povoamento Mourão; 368) a Igreja matriz; 369) o Povoamento Mourão; 370) a Igreja matriz; 371) o Povoamento Mourão; 372) a Igreja matriz; 373) o Povoamento Mourão; 374) a Igreja matriz; 375) o Povoamento Mourão; 376) a Igreja matriz; 377) o Povoamento Mourão; 378) a Igreja matriz; 379) o Povoamento Mourão; 380) a Igreja matriz; 381) o Povoamento Mourão; 382) a Igreja matriz; 383) o Povoamento Mourão; 384) a Igreja matriz; 385) o Povoamento Mourão; 386) a Igreja matriz; 387) o Povoamento Mourão; 388) a Igreja matriz; 389) o Povoamento Mourão; 390) a Igreja matriz; 391) o Povoamento Mourão; 392) a Igreja matriz; 393) o Povoamento Mourão; 394) a Igreja matriz; 395) o Povoamento Mourão; 396) a Igreja matriz; 397) o Povoamento Mourão; 398) a Igreja matriz; 399) o Povoamento Mourão; 400) a Igreja matriz; 401) o Povoamento Mourão; 402) a Igreja matriz; 403) o Povoamento Mourão; 404) a Igreja matriz; 405) o Povoamento Mourão; 406) a Igreja matriz; 407) o Povoamento Mourão; 408) a Igreja matriz; 409) o Povoamento Mourão; 410) a Igreja matriz; 411) o Povoamento Mourão; 412) a Igreja matriz; 413) o Povoamento Mourão; 414) a Igreja matriz; 415) o Povoamento Mourão; 416) a Igreja matriz; 417) o Povoamento Mourão; 418) a Igreja matriz; 419) o Povoamento Mourão; 420) a Igreja matriz; 421) o Povoamento Mourão; 422) a Igreja matriz; 423) o Povoamento Mourão; 424) a Igreja matriz; 425) o Povoamento Mourão; 426) a Igreja matriz; 427) o Povoamento Mourão; 428) a Igreja matriz; 429) o Povoamento Mourão; 430) a Igreja matriz; 431) o Povoamento Mourão; 432) a Igreja matriz; 433) o Povoamento Mourão; 434) a Igreja matriz; 435) o Povoamento Mourão; 436) a Igreja matriz; 437) o Povoamento Mourão; 438) a Igreja matriz; 439) o Povoamento Mourão; 440) a Igreja matriz; 441) o Povoamento Mourão; 442) a Igreja matriz; 443) o Povoamento Mourão; 444) a Igreja matriz; 445) o Povoamento Mourão; 446) a Igreja matriz; 447) o Povoamento Mourão; 448) a Igreja matriz; 449) o Povoamento Mourão; 450) a Igreja matriz; 451) o Povoamento Mourão; 452) a Igreja matriz; 453) o Povoamento Mourão; 454) a Igreja matriz; 455) o Povoamento Mourão; 456) a Igreja matriz; 457) o Povoamento Mourão; 458) a Igreja matriz; 459) o Povoamento Mourão; 460) a Igreja matriz; 461) o Povoamento Mourão; 462) a Igreja matriz; 463) o Povoamento Mourão; 464) a Igreja matriz; 465) o Povoamento Mourão; 466) a Igreja matriz; 467) o Povoamento Mourão; 468) a Igreja matriz; 469) o Povoamento Mourão; 470) a Igreja matriz; 471) o Povoamento Mourão; 472) a Igreja matriz; 473) o Povoamento Mourão; 474) a Igreja matriz; 475) o Povoamento Mourão; 476) a Igreja matriz; 477) o Povoamento Mourão; 478) a Igreja matriz; 479) o Povoamento Mourão; 480) a Igreja matriz; 481) o Povoamento Mourão; 482) a Igreja matriz; 483) o Povoamento Mourão; 484) a Igreja matriz; 485) o Povoamento Mourão; 486) a Igreja matriz; 487) o Povoamento Mourão; 488) a Igreja matriz; 489) o Povoamento Mourão; 490) a Igreja matriz; 491) o Povoamento Mourão; 492) a Igreja matriz; 493) o Povoamento Mourão; 494) a Igreja matriz; 495) o Povoamento Mourão; 496) a Igreja matriz; 497) o Povoamento Mourão; 498) a Igreja matriz; 499) o Povoamento Mourão; 500) a Igreja matriz; 501) o Povoamento Mourão; 502) a Igreja matriz; 503) o Povoamento Mourão; 504) a Igreja matriz; 505) o Povoamento Mourão; 506) a Igreja matriz; 507) o Povoamento Mourão; 508) a Igreja matriz; 509) o Povoamento Mourão; 510) a Igreja matriz; 511) o Povoamento Mourão; 512) a Igreja matriz; 513) o Povoamento Mourão; 514) a Igreja matriz; 515) o Povoamento Mourão; 516) a Igreja matriz; 517) o Povoamento Mourão; 518) a Igreja matriz; 519) o Povoamento Mourão; 520) a Igreja matriz; 521) o Povoamento Mourão; 522) a Igreja matriz; 523) o Povoamento Mourão; 524) a Igreja matriz; 525) o Povoamento Mourão; 526) a Igreja matriz; 527) o Povoamento Mourão; 528) a Igreja matriz; 529) o Povoamento Mourão; 530) a Igreja matriz; 531) o Povoamento Mourão; 532) a Igreja matriz; 533) o Povoamento Mourão; 534) a Igreja matriz; 535) o Povoamento Mourão; 536) a Igreja matriz; 537) o Povoamento Mourão; 538) a Igreja matriz; 539) o Povoamento Mourão; 540) a Igreja matriz; 541) o Povoamento Mourão; 542) a Igreja matriz; 543) o Povoamento Mourão; 544) a Igreja matriz; 545) o Povoamento Mourão; 546) a Igreja matriz; 547) o Povoamento Mourão; 548) a Igreja matriz; 549) o Povoamento Mourão; 550) a Igreja matriz; 551) o Povoamento Mourão; 552) a Igreja matriz; 553) o Povoamento Mourão; 554) a Igreja matriz; 555) o Povoamento Mourão; 556) a Igreja matriz; 557) o Povoamento Mourão; 558) a Igreja matriz; 559) o Povoamento Mourão; 560) a Igreja matriz; 561) o Povoamento Mourão; 562) a Igreja matriz; 563) o Povoamento Mourão; 564) a Igreja matriz; 565) o Povoamento Mourão; 566) a Igreja matriz; 567) o Povoamento Mourão; 568) a Igreja matriz; 569) o Povoamento Mourão; 570) a Igreja matriz; 571) o Povoamento Mourão; 572) a Igreja matriz; 573) o Povoamento Mourão; 574) a Igreja matriz; 575) o Povoamento Mourão; 576) a Igreja matriz; 577) o Povoamento Mourão; 578) a Igreja matriz; 579) o Povoamento Mourão; 580) a Igreja matriz; 581) o Povoamento Mourão; 582) a Igreja matriz; 583) o Povoamento Mourão; 584) a Igreja matriz; 585) o Povoamento Mourão; 586) a Igreja matriz; 587) o Povoamento Mourão; 588) a Igreja matriz; 589) o Povoamento Mourão; 590) a Igreja matriz; 591) o Povoamento Mourão; 592) a Igreja matriz; 593) o Povoamento Mourão; 594) a Igreja matriz; 595) o Povoamento Mourão; 596) a Igreja matriz; 597) o Povoamento Mourão; 598) a Igreja matriz; 599) o Povoamento Mourão; 600) a Igreja matriz; 601) o Povoamento Mourão; 602) a Igreja matriz; 603) o Povoamento Mourão; 604) a Igreja matriz; 605) o Povoamento Mourão; 606) a Igreja matriz; 607) o Povoamento Mourão; 608) a Igreja matriz; 609) o Povoamento Mourão; 610) a Igreja matriz; 611) o Povoamento Mourão; 612) a Igreja matriz; 613) o Povoamento Mourão; 614) a Igreja matriz; 615) o Povoamento Mourão; 616) a Igreja matriz; 617) o Povoamento Mourão; 618) a Igreja matriz; 619) o Povoamento Mourão; 620) a Igreja matriz; 621) o Povoamento Mourão; 622) a Igreja matriz; 623) o Povoamento Mourão; 624) a Igreja matriz; 625) o Povoamento Mourão; 626) a Igreja matriz; 627) o Povoamento Mourão; 628) a Igreja matriz; 629) o Povoamento Mourão; 630) a Igreja matriz; 631) o Povoamento Mourão; 632) a Igreja matriz; 633) o Povoamento Mourão; 634) a Igreja matriz; 635) o Povoamento Mourão; 636) a Igreja matriz; 637) o Povoamento Mourão; 638) a Igreja matriz; 639) o Povoamento Mourão; 640) a Igreja matriz; 641) o Povoamento Mourão; 642) a Igreja matriz; 643) o Povoamento Mourão; 644) a Igreja matriz; 645) o Povoamento Mourão; 646) a Igreja matriz; 647) o Povoamento Mourão; 648) a Igreja matriz; 649) o Povoamento Mourão; 650) a Igreja matriz; 651) o Povoamento Mourão; 652) a Igreja matriz; 653) o Povoamento Mourão; 654) a Igreja matriz; 655) o Povoamento Mourão; 656) a Igreja matriz; 657) o Povoamento Mourão; 658) a Igreja matriz; 659) o Povoamento Mourão; 660) a Igreja matriz; 661) o Povoamento Mourão; 662) a Igreja matriz; 663) o Povoamento Mourão; 664) a Igreja matriz; 665) o Povoamento Mourão; 666) a Igreja matriz; 667) o Povoamento Mourão; 668) a Igreja matriz; 669) o Povoamento Mourão; 670) a Igreja matriz; 671) o Povoamento Mourão; 672) a Igreja matriz; 673) o Povoamento Mourão; 674) a Igreja matriz; 675) o Povoamento Mourão; 676) a Igreja matriz; 677) o Povoamento Mourão; 678) a Igreja matriz; 679) o Povoamento Mourão; 680) a Igreja matriz; 681) o Povoamento Mourão; 682) a Igreja matriz; 683) o Povoamento Mourão; 684) a Igreja matriz; 685) o Povoamento Mourão; 686) a Igreja matriz; 687) o Povoamento Mourão; 688) a Igreja matriz; 689) o Povoamento Mourão; 690) a Igreja matriz; 691) o Povoamento Mourão; 692) a Igreja matriz; 693) o Povoamento Mourão; 694) a Igreja matriz; 695) o Povoamento Mourão; 696) a Igreja matriz; 697) o Povoamento Mourão; 698) a Igreja matriz; 699) o Povoamento Mourão; 700) a Igreja matriz; 701) o Povoamento Mourão; 702) a Igreja matriz; 703) o Povoamento Mourão; 704) a Igreja matriz; 705) o Povoamento Mourão; 706) a Igreja matriz; 707) o Povoamento Mourão; 708) a Igreja matriz; 709) o Povoamento Mourão; 710) a Igreja matriz; 711) o Povoamento Mourão; 712) a Igreja matriz; 713) o Povoamento Mourão; 714) a Igreja matriz; 715) o Povoamento Mourão; 716) a Igreja matriz; 717) o Povoamento Mourão; 718) a Igreja matriz; 719) o Povoamento Mourão; 720) a Igreja matriz; 721) o Povoamento Mourão; 722) a Igreja matriz; 723) o Povoamento Mourão; 724) a Igreja matriz; 725) o Povoamento Mourão; 726) a Igreja matriz; 727) o Povoamento Mourão; 728) a Igreja matriz; 729) o Povoamento Mourão; 730) a Igreja matriz; 731) o Povoamento Mourão; 732) a Igreja matriz; 733) o Povoamento Mourão; 734) a Igreja matriz; 735) o Povoamento Mourão; 736) a Igreja matriz; 737) o Povoamento Mourão; 738) a Igreja matriz; 739) o Povoamento Mourão; 740) a Igreja matriz; 741) o Povoamento Mourão; 742) a Igreja matriz; 743) o Povoamento Mourão; 744) a Igreja matriz; 745) o Povoamento Mourão; 746) a Igreja matriz; 747) o Povoamento Mourão; 748) a Igreja matriz; 749) o Povoamento Mourão; 750) a Igreja matriz; 751) o Povoamento Mourão; 752) a Igreja matriz; 753) o Povoamento Mourão; 754) a Igreja matriz; 755) o Povoamento Mourão; 756) a Igreja matriz; 757) o Povoamento Mourão; 758) a Igreja matriz; 759) o Povoamento Mourão; 760) a Igreja matriz; 761) o Povoamento Mourão; 762) a Igreja matriz; 763) o Povoamento Mourão; 764) a Igreja matriz; 765) o Povoamento Mourão; 766) a Igreja matriz; 767) o Povoamento Mourão; 768) a Igreja matriz; 769) o Povoamento Mourão; 770) a Igreja matriz; 771) o Povoamento Mourão; 772) a Igreja matriz; 773) o Povoamento Mourão; 774) a Igreja matriz; 775) o Povoamento Mourão; 776) a Igreja matriz; 777) o Povoamento Mourão; 778) a Igreja matriz; 779) o Povoamento Mourão; 780) a Igreja matriz; 781) o Povoamento Mourão; 782) a Igreja matriz; 783) o Povoamento Mourão; 784) a Igreja matriz; 785) o Povoamento Mourão; 786) a Igreja matriz; 787) o Povoamento Mourão; 788) a Igreja matriz; 789) o Povoamento Mourão; 790) a Igreja matriz; 791) o Povoamento Mourão; 792) a Igreja matriz; 793) o Povoamento Mourão; 794) a Igreja matriz; 795) o Povoamento Mourão; 796) a Igreja matriz; 797) o Povoamento Mourão; 798) a Igreja matriz; 799) o Povoamento Mourão; 800) a Igreja matriz; 801) o Povoamento Mourão; 802) a Igreja matriz; 803) o Povoamento Mourão; 804) a Igreja matriz; 805) o Povoamento Mourão; 806) a Igreja matriz; 807) o Povoamento Mourão; 808) a Igreja matriz; 809) o Povoamento Mourão; 810) a Igreja matriz; 811) o Povoamento Mourão; 812) a Igreja matriz; 813) o Povoamento Mourão; 814) a Igreja matriz; 815) o Povoamento Mourão; 816) a Igreja matriz; 817) o Povoamento Mourão; 818) a Igreja matriz; 819) o Povoamento Mourão; 820) a Igreja matriz; 821) o Povoamento Mourão; 822) a Igreja matriz; 823) o Povoamento Mourão; 824) a Igreja matriz; 825) o Povoamento Mourão; 826) a Igreja matriz; 827) o Povoamento Mourão; 828) a Igreja matriz; 829) o Povoamento Mourão; 830) a Igreja matriz; 831) o Povoamento Mourão; 832) a Igreja matriz; 833) o Povoamento Mourão; 834) a Igreja matriz; 835) o Povoamento Mourão; 836) a Igreja matriz; 837) o Povoamento Mourão; 838) a Igreja matriz; 839) o Povoamento Mourão; 840) a Igreja matriz; 841) o Povoamento Mourão; 842) a Igreja matriz; 843) o Povoamento Mourão; 844) a Igreja matriz; 845) o Povoamento Mourão; 846) a Igreja matriz; 847) o Povoamento Mourão; 848) a Igreja matriz; 849) o Povoamento Mourão; 850) a Igreja matriz; 851) o Povoamento Mourão; 852) a Igreja matriz; 853) o Povoamento Mourão; 854) a Igreja matriz; 855) o Povoamento Mourão; 856) a Igreja matriz; 857) o Povoamento Mourão; 858) a Igreja matriz; 859) o Povoamento Mourão; 860) a Igreja matriz; 861) o Povoamento Mourão; 862) a Igreja matriz; 863) o Povoamento Mourão; 864) a Igreja matriz; 865) o Povoamento Mourão; 866) a Igreja matriz; 867) o Povoamento Mourão; 868) a Igreja matriz; 869) o Povoamento Mourão; 870) a Igreja matriz; 871) o Povoamento Mourão; 872) a Igreja matriz; 873) o Povoamento Mourão; 874) a Igreja matriz; 875) o Povoamento Mourão; 876) a Igreja matriz; 877) o Povoamento Mourão; 878) a Igreja matriz; 879) o Povoamento Mourão; 880) a Igreja matriz; 881) o Povoamento Mourão; 882) a Igreja matriz; 883) o Povoamento Mourão; 884) a Igreja matriz; 885) o Povoamento Mourão; 886) a Igreja matriz; 887) o Povoamento Mourão; 888) a Igreja matriz; 889) o Povoamento Mourão; 890) a Igreja matriz; 891) o Povoamento Mourão; 892) a Igreja matriz; 893) o Povoamento Mourão; 894) a Igreja matriz; 895) o Povoamento Mourão; 896) a Igreja matriz; 897) o Povoamento Mourão; 898) a Igreja matriz; 899) o Povoamento Mourão; 900) a Igreja matriz; 901) o Povoamento Mourão; 902) a Igreja matriz; 903) o Povoamento Mourão; 904) a Igreja matriz; 905) o Povoamento Mourão; 906) a Igreja matriz; 907) o Povoamento Mourão; 908) a Igreja matriz; 909) o Povoamento Mourão; 910) a Igreja matriz; 911) o Povoamento Mourão; 912) a Igreja matriz; 913) o Povoamento Mourão; 914) a Igreja matriz; 915) o Povoamento Mourão; 916) a Igreja matriz; 917) o Povoamento Mourão; 918) a Igreja matriz; 919) o Povoamento Mourão; 920) a Igreja matriz; 921) o Povoamento Mourão; 922) a Igreja matriz; 923) o Povoamento Mourão; 924) a Igreja matriz; 925) o Povoamento Mourão; 926) a Igreja matriz; 927) o Povoamento Mourão; 928) a Igreja matriz; 929) o Povoamento Mourão; 930) a Igreja matriz; 931) o Povoamento Mourão; 932) a Igreja matriz; 933) o Povoamento Mourão; 934) a Igreja matriz; 935) o Povoamento Mourão; 936) a Igreja matriz; 937) o Povoamento Mourão; 938) a Igreja matriz;

Restaurantes Grupo Natura IMB Hotels



Restaurante Cozinha d'Avó
Casa de Campo
Clube de Campo da Covilhã
Quinta do Covelo
6200-024 Covilhã
Tel: +351 275 331 174



Hotel Lusitânia
Urbanização Quinta das Covas,
Lote 34
6300-389 Guarda
Tel: 271 238 285
Fax: 271 230 214



Restaurante Pioneros
Hotel Turismo da Covilhã
Acesso à Variante
6201-909 Covilhã
Telefone: 275 330 400
Fax: 275 330 440



Restaurante D. Sancho
Hotel Vargurda
Avenida Monsenhor Mendes Carmo
6300-586 Guarda
Telefone: 271 208 390
Fax: 271 227 526



Restaurante Alquiã
HZotel—Congress & Medical SPA
Avenida das Termas
6215-604 Unhãs da Serra
Telefone: 275 970 020
Fax: 275 970 029



Mapas e Guias

Restaurantes e Bares



Central de Reservas / Booking Office
centraldereservas@naturaimbhoteles.com
Telefone: +351 275 330 406 Fax: +351 275 330 441
N.º Verde: 800 20 28 74

Facebook
www.facebook.com/NaturalIMBHotels



Este Mapa/Guia foi concebido para uso exclusivo dos clientes das unidades NATURA IMB HOTELS sendo propriedade do Grupo.



Restaurantes e Bares na Região

Restaurantes

Taberna "A Larajinha"
Rua 1ª Dezembro, nº10
6200-032 Covilhã
Tel: 275 083 586



Pizzaria A Mora
Estrada Municipal 507 1 - Boidura
6200-275 Covilhã
Tel: 275 082 221

Restaurante O Helder
Zona Industrial do Pauli
6215 Pauli
Tel: 275 105 581 | 96 742 7952

Restaurante Valkula
Praça Dr. José de Castro - Barreiros
6300-235 Valhelhas
Tel: 275 487 123

Restaurante Souto do Zebere
Estrada Nacional 232
6300-235 Valhelhas
Tel: 275 487 114

Restaurante "O Matro"
Cruzamento de Akenia, E. N. 18
6230-024 Alcania - Fundão
Tel: 275 750 000

Restaurante Cova da Loba
Largo da Igreja
6360-080 Unhãs
Tel: 271 776 119 | 91 4274333



Museu do Rio

Quinta Fronte do Marão
6270 Seia
Tel: 238 310 760



Restaurante Aguriv's
Avenida Cidade de Salamanca 2 R/C
6300-538 Guarda
Tel: 271 230 157

Restaurante Marquieira O Cavador
Rua Batalha Reis 121/125
6300-668 Guarda
Tel: 271 211 702

Restaurante Caneleira
Galegos Guarda
6300-653 Guarda
Tel: 271 213 389

Restaurante Guarda Rios
Barridos 6285-059 Vidé
Tel: 238 661 115 Fax: 238 661 117
Telefóvel: 963 384 973



Restaurante O Albertino
Largo do Adro do Viriato, n.º 8
6290-081 Folgoso
Tel: 238 745266 ou 238 745 104
Fax: 238 748 037

Modo Menor (Casa de Fados)
Rotunda do Rato
6200-380, Covilhã
Tel: 968 762 389

Bares

Discoteca Companhia Club
Rua da Indústria, n.º 33
6200-114 Covilhã
Tel: 275 094 047



Cá Se Bica
Rua Cidade do Fundão, 10
6200-350 Covilhã
Tel: 275 315 177



Godra | Confeitaria - Cybercafé
Ponte Martir-in-Cóio | Parque da Godra
6200 Covilhã
Tel: 275 324 309

Bar Azul Jaz
Rua Rui Pina, nº 29/31,
6300-598 Guarda
Tel: 271221564


InoCout (In Bistrot Café)
Edifício Liberal, Guarda
6300-665 Guarda
Tel: 271 087 842

Gin Gibre
Rua do Comércio
6300-606, Guarda
Tel: 964 577 277

IMC Bar
Rua Soeiro Viegas, 17
6300, Guarda

Figure 22. Desdobráveis do Hotel Lusitânia sobre Restaurantes e Bares na Região.

6 Distrito da Guarda



North Bar
Rua D. Dinis, 1-9-11 – Guarda

A Taverna
Rua D. Dinis, 36 – Guarda

Barril Bar
Rua da Frenetada, 7
6300-769 Guarda
Telefone: 271 222 006

Pecado do Rei
Rua Dom Jaime, n.º 9
6300-546 Guarda
Telefone: 271 215 170

Restaurantes na Guarda

Don Galo
Barro 25 de Abril, n.º 10
6300-774 Guarda / Contacto: 271 211 077
Tipo de Cozinha: Gourmet

Apo de Guarda
Estrada Nacional 16
Quarteiro de São Miguel
6300-035 Guarda / Contacto: 271 238 253
Tipo de Cozinha: Regional e Fado

Altaço
Rua Vasco da Gama, 8 – A
6300-772 Guarda / Contacto: 271 222 235
Tipo de Cozinha: Portuguesa / Regional

O Jume
Av. S. Miguel, 53
6300-864 Guarda / Contacto: 271 238 315
Especialidades: Cozinha e vinho Alentejo no Brão

Bares e Discotecas na Guarda

Catedral
Rua dos Cavaleiros, 22, N/C
6300-675 Guarda
Telefone: 271 223 386
Aberto das 22h às 5h

La Bitter Café
Edifício Liberal, Guarda
6300-665 Guarda
Telefone: 271 087 842

Café Concerto do Teatro Municipal
Rua Barba Reis, 12
6300-668 Guarda
Telefone: 271 205 240


Aquilarz
Rua Rui de Pina
6300-598 Guarda
Telefone: 271 221 564

Garida Bar
Largo Dr. Aníbal do Paúl
Guarda

Ponto 6
Rua da Frenetada de Gombes
Guarda

Casa da Ribeirinha
Rua D. Miguel de Almeida N.º5
6300 Guarda

Mapas e Guias
Cidade da Guarda



Este Mapa/Guia foi concebido para uso exclusivo dos clientes das unidades NATURA IMB HOTELS sendo propriedade do Grupo.

Facebook
www.facebook.com/NaturalIMBHoteles

Central de Reservas / Booking Office
centraldereservas@naturaimbhotels.com
Telephone: +351 275 330 406 Fax: +351 275 330 441
N.º Verde: 800 20 28 74



Cidade da Guarda

Centro Histórico (Guarda)
A cidade tem vários monumentos arquitetónicos, na sua maioria situados no centro histórico. Aqui poderão visitar vários edifícios com alguns estilos regionais, com um vasto leque de nuances: cruciformes em edifícios de coroa da Indiana.

54 Catedral da Guarda (Guarda)
A 54 Catedral impõe-se no coração da Guarda e o principal símbolo do distrito. Embora a sua construção tenha sido iniciada em finais do século XII, no reinado de D. João I, a catedral foi apenas concluída no século XVI. Devido ao longo período de construção do edifício, o monumento apresenta uma combinação de arquitetura gótica e manuelina. No século XIX, o arquiteto português Rosendo Cavaleiro restaurou partes da catedral — um dos melhores trabalhos realizados no país.

Museu da Guarda (Guarda)
Rua Gomes Freixo, 30
6300-663 Guarda
Telefone: 271 223 221
Encontrado ao público às segundas-feiras.
Bilhete Normal: 2,00€
O Museu da Guarda, situado no centro da cidade, está instalado no antigo Seminário Episcopal construído em 1601 por D. Nuno de Noronha. Está organizado em várias secções e temáticas, desde a geografia e economia aos temas tradicionais, arte e artesanato regionais, este museu incide sobre o património histórico da Guarda.

Castelo de Soutela (Soutela)
Classificado como Monumento Nacional, de traço gótico manuelino, este castelo é como uma sentinela guardando os riochãos, virando a cabeça para o rio. Apesar do castelo não poder ser distinguido do conjunto histórico que forma com a adida do mesmo nome, uma vez que para efeito do castelo e das muralhas que envolvem a povoação, o penhasco, a Igreja Matriz, a Capela de São Sebastião, o Antigo Hospital da Misericórdia, a fonte de Mengalho e a fonte da Alameda.

Castelo de Trancoso (Trancoso)
O castelo de Trancoso não tem uma origem bem definida, mas já deve existir quando os mouros ocuparam a península portuguesa no período de domínio árabe, que não foram suficientes para se defenderem do rei de Leão, Fernando Magno, que reconquistou o castelo por volta de 1097.

Castelo de Almeida (Almeida)
Fernão de Almeida terá sido um local habitado desde a pré-história, com uma povoação fortificada, que na época da Reconquista Cristã da Península, foi conquistada pelo reino de Leão nos Arabes. A fortificação tem a forma de um polígono heptagonal, com seis baluartes, num perímetro que abrange dois mil e quinhentos metros, tendo no interior quartéis para tropas, palácios, depósitos, e oficinas.

Castelo de Castelo Rodrigo
O Castelo de Castelo Rodrigo é o monumento mais importante da arquitetura militar do concelho, tendo sofrido ao longo dos tempos, diversas reconstruções. Tem uma altilocata torre de menagem, quadrangular, com seis janelas sacadas e uma poderosa cista de muralhas.

Castelo do Sabugal (Sabugal)
O Castelo do Sabugal, adquire uma dimensão mais significativa no reinado de D. Dinis, reinado em que também passou a integrar definitivamente o território português, após a conquista ao reino de Leão e ter sido assegurada a sua presença a Portugal, pelo Tratado de Alcanices.

Barro Judeu (Guarda)
Durante a Idade Média, a Guarda acolheu uma comunidade judaica que contribuiu amplamente para o desenvolvimento económico e social da região. No século XV, os judeus portugueses tornaram-se vítimas de perseguição feroz da Inquisição, tendo sido forçados a converter-se ao Catolicismo ou a abandonar o país. Passeie pelas suas ruas encantadas e silenciosas com casas baixas e observe os vestígios de muralhas medievais e passagens estreitas que parecem condzir ao passado. Em Trancoso, visite a Casa do Galo Negro, um edifício antigo que terá sido a casa de um rabino ou talvez uma sinagoga.

Rota dos 20 Castelos da Guarda (Guarda)
Descubra este passado, verdadeiramente excitante e faça uma viagem inesquecível pela época medieval da Guarda. Com mais de 20 castelos à sua espera, bem como aldeias e ruínas históricas, terá a oportunidade de explorar a cidade da Guarda e de visitar alguns dos castelos dos distritos vizinhos de Castelo Branco e Coimbra.

Castelo da Guarda (Guarda)
Encontra-se em posição dominante sobre a cidade da Guarda e, embora muito descastrado pelas intervenções particulares a partir do século XIX, os troços remanescentes de seus antigos muros ainda definem, em alguns trechos, os limites urbanos.

Parque Arqueológico de Força da Vila Nova de Foz Côa
O Parque Arqueológico de Força da Vila Nova de Foz Côa é um local protegido conhecido por deter uma das maiores e mais importantes colecções de arte paleolítica da Europa. Desde a sua descoberta em 1991, mais de 20 grupos de robôs com gravuras de seres humanos e de elementos naturais foram descobertos no Vale do Côa.

Sepulchros escavados nas rochas (Formos de Ajeperal)
O município de Formos de Ajeperal é bastante procurado pelos amantes de história graças às suas sepulchros escavados — um vestígio impressionante da Idade Média. Uma das características comuns a estas sepulchros é o facto de terem sido descobertas em grupos, naquilo a que se assemelha a uma necrópole.

Dólmens Copias da Matacão (Formos de Ajeperal)
Também conhecido por Oca de Copias da Matacão, este dólmene é uma extraordinária ruína que ofereceu aos seus visitantes um maior conhecimento dos povos que habitaram a península Ibérica durante o Período Paleolítico. Nove pedras em forma de pilaz (algumas com gravuras) e uma grande pedra horizontal compõem este impressionante monumento megalítico, com 4 metros de altura.

Museu do Pão (Santal)
Quinta fronte do Maratão
Telefone: 238 310 760
O Museu do Pão é um complexo museológico privado onde se exibem e preservam, em mais de 3500 metros quadrados e através de múltiplas actividades, as tradições, a história e a arte do pão português.

Figure 23. Desdobráveis do Hotel Lusitânia a Cidade da Guarda.



Att: Mafalda Ribeiro
Data: 12 de agosto de 2019
N/ Ref.: HL.11193/2019



VERIFIQUE POR FAVOR
AS NOTAS IMPORTANTES

Assunto: Confirmação de reserva

Exm Sra. Mafalda Ribeiro

Agradecemos desde já a preferência e, vimos por este meio confirmar a reserva como segue:

Hotel Lusitânia**** [\(ver a f. ficha técnica no final desta confirmação\)](#)

Reserva N°11193/2019

Entrada – 19/08/2019 (a partir das 15h00)

Saída – 22/08/2019 (até às 12h00)

Regime B/B

1 Quarto Single

1 Adulto

Em nome de Sr. Ruben Tavares

A reserva inclui:

- Alojamento;
- Pequeno-almoço buffet;
- Acesso ao Natura Clube & SPA: Ginásio, Sauna, Banho Turco, Jacuzzi, Piscina Interior (uso obrigatório de touca) e Piscina Exterior (aberta no período de Verão);

Valor por noite: 41,00 Eur

Valor Total: 123,00Eur

Forma de Pagamento: Envio de Fatura

Para garantia da reserva será necessário efectuar transferência bancária do valor de garantia acima mencionado, para o IBAN: PT50 0035 0754 0000143913051 (CGD). Agradecemos assim, o envio do comprovativo de transferência para o email lusitania.front@naturajmbhotels.com ou fax 271230214, mencionando o numero da reserva. Poderá eventualmente, caso pretenda, enviar dados de cartão de crédito, tais como, número, validade e código de segurança (3 últimos dígitos que se encontram no verso do cartão junto à assinatura) para os contactos mencionados neste parágrafo.

Pág. 1 de 3



Hotel Lusitânia - Urbanização Quinta das Covas, Lote 14, 6300-389 Guarda [TEL] 271 228 285 [FAX] 271 220 214
centraldecompras@naturajmbhotels.com | www.naturajmbhotels.com

Dados Bancários: CGD-Guarda | Conta: 075400001439130 | IBAN: PT50 0035 0754 0000143913051 | BIC/SWIFT: CGDPTPL

Mod.HL.SG.01/03

Figure 24. Exemplo de uma Confirmação de Reserva.

Ao abrigo do Dec. Lei nº 197/2012 de 24 de Agosto, os depósitos de garantia de reservas de alojamento deverão ser alvo de facturação imediata, pelo que, para efeitos de facturação de depósito de garantia agradecemos que, junto com o comprovativo do depósito de garantia, nos envie para o endereço lusitania.front@naturalimbhotels.com os dados (Nome, Domicílio e Número de Identificação Fiscal) para emissão do respectivo documento. O não fornecimento destes dados fará com que a factura seja emitida por defeito em nome de **CLIENTE FINAL**. Reservamo-nos o direito de não anular as facturas relativas a depósitos antecipados após a data do check-in.

NOTAS IMPORTANTES:

- A garantia das reservas implica a **confirmação** da liquidação das mesmas **através de crédito na nossa conta** até à data acima mencionada.
- A não confirmação do crédito na nossa conta na data mencionada implicará a **anulação imediata** da reserva.
- **Regimes Alimentares:**
Meia Pensão de acordo com a sugestão do Chef (bebidas não incluídas): 15,00€ por pessoa e noite;
Pensão Completa de acordo com a sugestão do Chef (bebidas não incluídas): 30,00€ por pessoa e noite;
Crianças grátis até aos 5 anos, dos 6 aos 10 anos 50% de desconto sobre os valores acima apresentados.
Para beneficiar do valor acima descrito, estes deverão ser reservados no acto da reserva ou, no limite máximo, no acto de check in.
- O quarto duplo *standard* apenas poderá alojar uma criança ou um bebé, comportando assim uma cama extra ou um berço. Outras situações apenas mediante disponibilidade e consulta prévia.
- **Políticas de cancelamento:**
Até 7 dias antes da data de entrada não haverá lugar à cobrança de qualquer penalidade.
Após esse período será debitada a primeira noite.
Em casos omissos ou não tipificados sobre o cancelamento das reservas, o hotel reserva-se o direito de aplicar a cláusula anteriormente mencionada (de acordo com o disposto na convenção celebrada entre APAVT e AHP).
- **Informação ao consumidor:**
Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:
CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Telefone: [213847484](tel:213847484) :: Email: cniacc@uni.pt
Web: www.arbitragemdeconsumo.org :: www.facebook.com/cniacc
Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt (ao abrigo do 18º da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro).

Mais informamos que as épocas especiais (Carnaval, Natal e Réveillon) estão sujeitas a programação especial, sob consulta.

Desejamos uma boa viagem até à Serra da Estrela, recomendando que "acautele" o cumprimento das normas de trânsito. Lembramos que nas vias A25 (Zonas de Viseu e Guarda) e A23 (Zonas de Castelo Branco e Fundão) existe um apertado controle de tráfego das autoridades, pelo que, nestas deverá ter especial atenção.

Sem outro assunto de momento, encontramos-nos à disposição de V. Exa. para qualquer esclarecimento adicional.

Patrícia Monteiro
Front Office

Pág. 2 de 3



Hotel Lusitânia - Urbanização Quinta das Covas, Lote 14, 6300-389 Guarda [TEL] 271 238 285 [FAX] 271 230 214
centraldeservicos@naturalimbhotels.com | www.naturalimbhotels.com

Dados Bancários: CGD-Guarda | Conta: 075400001429130 | IBAN: PT50 0035 0754 0000142913051 | BIC/SWIFT: CGDPTPL

Mod.HL.SG.01/03

Figure 25. Exemplo de uma Confirmação de Reserva.

ORIGINAL

	ORDEM DE SERVIÇO RESTAURAÇÃO	Nr 100
---	---	---------------

Data de Serviço: 27.07.2019		Telefone 271 208 285
Companhia ou Organização		
Pessoa Responsável: Tatiane Coutinho		Sala Farta <input type="checkbox"/>
Morada: Guarda		Salão de Jogos <input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Serviço: Receção Noivos		Sala Forte e Fiel <input checked="" type="checkbox"/>
Hora: 10H00	Nº Pax: 90 pax	Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>

<u>Aperitivos:</u>	<u>Decoração:</u> Toalhas Douradas com Decoração Floral
--------------------	---

Receção Noivos

Aperitivo Líquido: Sumo de Laranja, Porto Branco e Tinto, Martini Branco e Tinto, Gin, Vinho Branco e Tinto (Quita dos Termos), Água Refrigerantes e Café.

Aperitivo Sólido: Rissóis, Croquetes, Mini Chamuças, Pastéis de Bacalhau, Folhadinhos, Batata Chip, Presunto Fatiado, Mini Tabua de Queijos, Broa, Canteio, Bolachas de Água e Sal, compotas.

Valor Por Pessoa: 10.00 eur

Mais Extra de:

Mini Pastelaria Fina: Mini Pastéis de Nata, Feijão, Palmiers Simples e Éclairs - Cristal 98 (8.50 eur/kg)

<i>Assina</i> <i>Pedúcia Nata</i> <i>Economato - 2019</i>	INSTRUÇÕES CONTABILIDADE
	Nº Conta :...
	Pagamento: pagamento directo ao final do evento
	Reservado por: Bruno Pires Data: 15.07.2019

Figure 26. Exemplo de uma Ordem de Serviço.

Sopa Fria de Melão e Presunto <i>Cold Soup with Melon and Ham</i>	2,50€
Creme de Corgette Bio <i>Bio Corgette Cream Soup</i>	2,50€
Robalo Braseado com Pesto de Manjeriçã <i>Grilled Sea Bass with Basil Pesto</i>	10,50€
Secretos de Porco com Salada de Verão <i>Black Pork Slices with Summer Salad</i>	12,00€
Acompanhamentos: <i>Arroz de Açafrão Legumes na Grelha Batatatinha Assada Salada Bio</i>	
Sides: <i>Saffron Rice Grilled Vegetables Roasted Potatoes Bio Salad</i>	
Linguado com Bisque de Camarão <i>Flounder with Shrimp Bisque</i>	13,00€
Bochecha de Porco com Cogumelos <i>Pork Cheeks with Mushrooms</i>	14,00€

Figure 27. Exemplo de uma ementa.



A SUA PRIVACIDADE ACIMA DE TUDO

NOVO REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

Atualize os seus dados para continuar a receber as comunicações com todas as novidades do Grupo Natura IMB Hotels.

Nomes Próprios*	Apelidos*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email*	Contacto Telefónico*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data de Nascimento*	Nacionalidade*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Morada*	
<input type="text"/>	

OUTRAS INFORMAÇÕES

Motivação da Viagem:	<input type="checkbox"/> Trabalho	<input type="checkbox"/> Lazer
Preferências Pessoais:		
<input type="checkbox"/> Enogastronomia	<input type="checkbox"/> Saúde	<input type="checkbox"/> Wellness/SPA
<input type="checkbox"/> Cultura		<input type="checkbox"/> Desporto e Natureza
<input type="checkbox"/> Religioso		<input type="checkbox"/> Ténis Padel Squash
<input type="checkbox"/> Arte Urbana		<input type="checkbox"/> BTT Cycling
<input type="checkbox"/> História Monumentos Aldeias Históricas		<input type="checkbox"/> Walking Trekking Pedestrianismo
<input type="checkbox"/> Aldeias de Xisto e de Montanha		<input type="checkbox"/> Fitness

AUTORIZAÇÃO DE USO DE DADOS

Gostaria de receber Comunicações de Marketing do Grupo Natura IMB Hotels através de e-mail e serviços de telefone/mensagem? * SIM NÃO

Adicionalmente, gostaria de receber ofertas personalizadas de produtos e serviços que tenham sido identificadas nas suas preferências pessoais e comportamentos, bem como a partir da utilização de produtos e serviços? * SIM NÃO

LI E CONCORDO COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS CONSTANTE NO VERSO.

Os campos assinalados com (*) são de preenchimento obrigatório.
A informação que submeter não será usada ou distribuída por outro canal que não o processamento do seu pedido.
Será enviada uma cópia das respostas para o e-mail que gentilmente nos fornecer.

ASSINATURA:

Figure 28. Regulamento Geral de Proteção dos Dados.



Figure 29. Chave Eletrónica Frente e Verso.

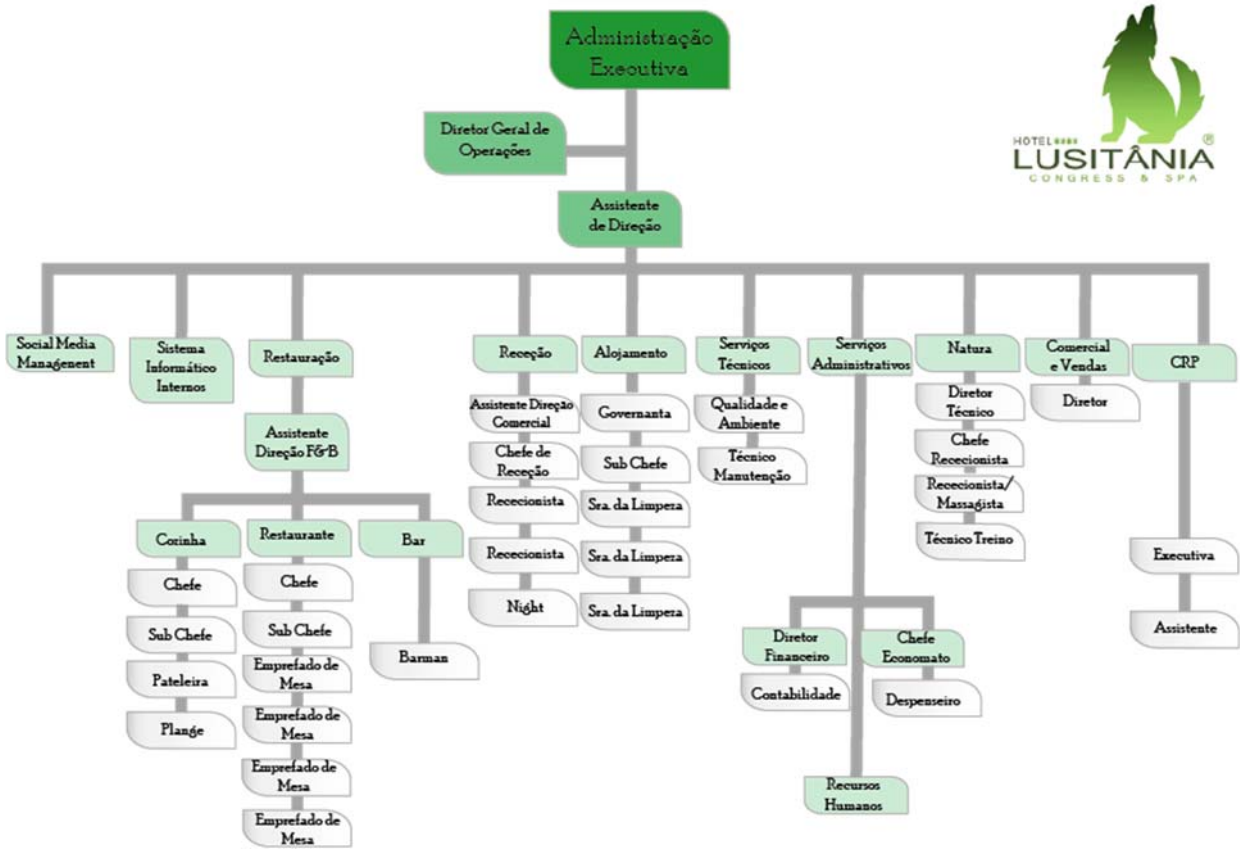


Figure 30. Organograma do Grupo IMB Hotels.

Horta Lusitânia

By mari_leala | Updated: Oct. 2, 2019, 2:59 p.m.

Slideshow Movie



Figure 32. Vídeo promocional realizado por mim.

Horta Lusitânia

By mari_leala | Updated: Oct. 2, 2019, 2:59 p.m.

Slideshow Movie

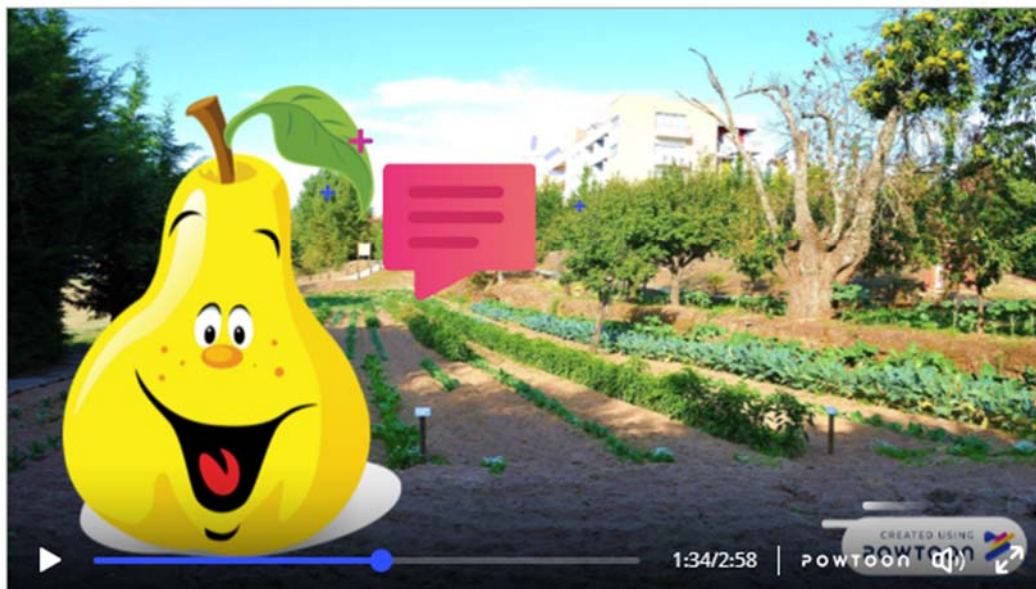


Figure 31. Vídeo promocional realizado por mim.



Figure 33. Cartão Comemorativo.