



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Mafalda Sofia Ferreira Silva
Dezembro 2010



Instituto Politécnico da Guarda
Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Dezembro, 2010

Mafalda Sofia Ferreira Silva

Relatório de Estágio

Nº 6000625

Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.



Picos de Aventura



Instituto Politécnico da Guarda
Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Dezembro, 2010

Mafalda Sofia Ferreira Silva

Relatório de Estágio

Nº 6000625

Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.



Picos de Aventura

O presente relatório desenvolve-se no âmbito do estágio curricular da licenciatura em Turismo e Lazer, da Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH), do Instituto Politécnico da Guarda. O referido estágio ocorreu na empresa de animação turística, Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda., tendo como Supervisor o Dr.º José Alexandre Martins, docente na ESTH, e a orientadora Dr.ª Micaela Rodrigues, na Picos de Aventura.



Ficha de Identificação

Dados do(a) Estagiário(a):

Nome: Mafalda Sofia Ferreira Silva

Nº do(a) Estagiário(a): 6000 625

Morada: Rua Diogo de Silves Lote 19 Nº 4

9560 – 413 Atalhada - Lagoa

S. Miguel – Açores

Telefone: 296 703 197

Telemóvel: 913314083

E-mail: mafaldaferreirasilva@hotmail.com

Dados referentes ao local de Estágio:

Nome da Empresa: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.

Morada: Hotel Marina Atlântico

Avenida João Bosco Mota Amaral

9500-150 Ponta Delgada

São Miguel – Açores

Telefone: 296 283 288

Fax: 296 283 291

E-mail: geral@picosdeaventura.com

Sítio promocional: www.picosdeaventura.com

Período de realização do Estágio: de 12 de Agosto a 12 de Novembro

Orientador na Empresa: Dr. ^a Maria Micaela Cordeiro Rodrigues

Professor Supervisor: Dr. ^o José Alexandre Martins



Picos de Aventura

Plano de Estágio



Área: Animação Turística

Empresa/Instituição: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.

Estagiário: Mafalda Sofia Ferreira da Silva

Objectivos Gerais e Específicos	Descrição das Actividades/Estratégias a Desenvolver	Calendarização	Localização
1. Colocar em prática conhecimentos teóricos adquiridos no meio universitário;	A) Atendimento ao público e telefónico para prestar esclarecimentos acerca das actividades e elaboração de reservas ao balcão e via e-mail;	A) Diário;	A) Na empresa;
2. Prática de conhecimentos linguísticos (Inglês, Francês e Espanhol);	B) Trabalho Administrativo (Auxílio na elaboração de documentação ao pessoal responsável pela administração da empresa);	B) Uma vez por semana;	B) Na empresa;
3. Contacto directo com mercados emissores em S. Miguel e mercado interno;	C) Observação de Cetáceos e Natação com Golfinhos (obtenção de conhecimentos gerais de biologia de algumas espécies de cetáceos para posterior transmissão dos mesmos aos clientes no acto de reserva;	C) Mensal;	C) No mar;
4. Compreensão acerca das relações existentes entre a empresa e outras ligadas à Indústria turística dos Açores;	D) Outras actividades <i>outdoor</i> (Passeios Pedestres, Passeios de Bicicleta, Canoagem, Escalada e <i>Canyoning</i> , todas elas incluem Guias);	D) Ao longo de todo o estágio;	D) Lagoa do Fogo; Furnas; Sete Cidades; Ferraria;
5. Aquisição de conhecimentos práticos das actividades referidas seguidamente e da própria actividade da empresa no seu todo.	E) Apoio operacional no Incentivo realizado, com actividades de terra e mar (De modo a desenvolver a cooperação e o espírito de equipa da respectiva empresa contratada);	E) Esporádico;	Entre outros locais;
6. Problematizar a relação da empresa com outras empresas de animação, Agências de Viagem com que se relaciona e outras actividades de apoio à sua actividade, bem como os seus principais mercados emissores.	F) Apoio operacional na Fam Trip realizada. G) Acompanhamento do vigia, no avistamento de cetáceos e respectivas coordenadas dos mesmos ao <i>skipper</i> (De modo a compreender o funcionamento da actividade na sua totalidade).	F) Esporádico. G) Esporádico.	E) Vila Franca do Campo; Lagoa do Nenúfares; F) Furnas. G) Caloura.



Picos de Aventura

Resumo

O documento redigido consiste no Relatório de Estágio Curricular relativamente a uma unidade curricular do 3º ano da Licenciatura em Turismo e Lazer, da Escola Superior de Turismo e Hotelaria, do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio foi realizado na ilha de S. Miguel, Açores, na empresa de animação turística Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda. Teve início no dia 12 de Agosto de 2010 terminando no dia 12 de Novembro, do mesmo ano.

Sendo a Picos de Aventura uma empresa de animação turística, tive a oportunidade de desenvolver e participar em várias actividades de terra (passeios pedestres, escalada, *canyoning*, canoagem) e de mar (observação de cetáceos, passeio de barco de dia inteiro e natação com golfinhos), como assistente do guia operacional, de modo a alargar o meu conhecimento teórico e prático sobre a empresa e a área de animação turística e, posteriormente à informação transmitida a clientes ou potenciais clientes, sobre as respectivas actividades. Contudo, o atendimento ao público (directo e indirecto –tanto ao balcão como via telefone) esteve patente no meu dia a dia, prestando informações sobre os serviços da empresa, assim como do destino em si. A reserva de clientes (directa e indirectamente) e o apoio administrativo, também foram tarefas desempenhadas pela estagiária frequentemente. Também tive a oportunidade de participar no Incentivo e *Fam trip* realizados. Também participei na Vigia (avistamento das potenciais espécies de cetáceos), de modo a compreender o funcionamento e a gestão das actividades náuticas, no seu todo.

O relatório encontra-se dividido em quatro partes. A primeira consiste numa breve caracterização do Arquipélago dos Açores. A segunda apresenta os conceitos de Turismo de Natureza, Ecoturismo, Turismo Sustentável e Desporto na Natureza. A terceira parte é feita a apresentação da empresa onde decorreu o estágio. Na quarta parte são descritas as actividades e funções que tive a oportunidade de desenvolver, ao longo do estágio. Por fim, apresenta-se uma conclusão sobre o estágio.

Abstract

The document redacted consists on a report of an internship made for the third year of the degree of Tourism and Leisure, of the Escola Superior de Turismo e Hotelaria from the Instituto Politécnico da Guarda.

The internship here mentioned, was developed in the island of São Miguel, in the Azorean Archipelago, in the enterprise of touristic entertainment Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda and it began on the 12th of August of 2010, ending on the 12th of November of the same year.

As Picos de Aventura is an enterprise of touristic entertainment, I had the opportunity to develop and participate in the among of outdoor activities (walking tours, rock – climbing, canyoning and canoeing) and sea activities (whale watching, boat trip full day and swimming with dolphins), as assistant of the operational guide, increasing my knowledge about the way the company and the enterprise of touristic entertainment operates, and transmitting this information to clients, or potential clients about those activities. Furthermore, the public greeting (direct and indirect – at the desk as through telephone) had been present on my daily tasks, providing the information about the company, as the touristic information about the island itself, as well. The reservations of clients (directly and indirectly) such as the administrative support, were also tasks frequently developed by the intemshiper. I also had the opportunity to participate on the Incentive and on the Fam trip. I also participate on the Lookout point (spotting the potentials cetacean species), in order to understand all the functions and the management of the nautic activities.

The report is divided in four chapters. The first one consists on a small characterisation of the Azorean Archipelago. The second one consists on the definition of the concepts of Tourism of Nature, Ecotourism and Sustainable Tourism. The third is the presentation of the enterprise where the training was developed. In the fourth chapter, the functions and activities that I had the opportunity to develop are reported. In the end, a conclusion is also made.



Picos de Aventura

Agradecimentos

Primeiramente, aos meus pais e irmão, que sempre me apoiaram e me proporcionaram todas as condições para chegar ao fim de três anos de estudo.

Ao Supervisor de Estágio da Escola, Dr.º José Alexandre Martins, pela atenção, orientação e acompanhamento prestados ao longo de toda a elaboração do estágio e respectivo relatório.

Ao Sr. Manuel Gago da Câmara, por me ter dado a oportunidade de realizar o estágio na sua empresa, Picos de Aventura, Animação e Lazer, Lda., e ainda à equipa da empresa, por tudo o que me ensinaram e por me terem recebido e tratado sempre tão bem.

Por último, gostava de agradecer à Escola Superior de Turismo e Hotelaria, e ao Instituto Politécnico da Guarda, pela formação académica que me proporcionaram ao longo dos três anos de licenciatura.

A todos, muito obrigada!



Índice Geral

Ficha de Identificação	III
Calendarização	IV
Localização	IV
Resumo	V
Abstract	V
Agradecimentos	VI
Índice Geral.....	VII
Índice de Figuras	XI
Índice de Tabelas	XII
Índice de Gráficos.....	XIII
Índice de Anexos	XIV
Introdução	1
1. Arquipélago dos Açores	3
1.1. Caracterização Histórica.....	3
1.2. Caracterização Geográfica e Geológica	5
1.3. Caracterização Económica.....	8
1.4. O Turismo nos Açores	10
1.5. Oferta Turística – Turismo de Natureza e Ecoturismo.....	11
1.6. Turismo Sustentável e Desenvolvimento Sustentável.....	13
1.7. Procura Turística e sua Evolução.....	16
2. Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.	20



Picos de Aventura

2.1.	Criação e evolução da empresa.....	20
2.2.	Política de Qualidade.....	22
2.3.	Certificação da Empresa	22
2.4.	Relações externas	23
2.5.	Organização da sua Equipa	24
2.6.	Actividades apresentadas pela Empresa.....	25
2.6.1.	Actividades de Mar.....	25
2.6.1.1.	Observação de Cetáceos	25
2.6.1.2.	Natação com Golfinhos.....	26
2.6.1.3.	<i>Dolphin Experience</i>	27
2.6.1.4.	Passeio de Barco.....	27
2.6.1.5.	Mergulho.....	28
2.6.2.	Actividades de Terra	28
2.6.2.1.	<i>Canyoning</i>	29
2.6.2.2.	Canoagem	29
2.6.2.3.	Passeios de Bicicleta de Montanha	29
2.6.2.4.	Passeio a Cavalo	30
2.6.2.5.	Passeios Pedestres	30
2.6.2.6.	Passeio de Jipe Fogo & Furnas, Sete Cidades e Nordeste	30
2.6.2.7.	Escalada	32
2.6.2.8.	Grupos e Incentivos	32
2.6.3.	Programas Aventura	33



Picos de Aventura

2.6.3.1.	<i>Westside Experience</i>	34
2.6.3.2.	<i>Mystic Furnas Crater</i>	34
2.6.3.3.	<i>Route to Pristine</i>	34
2.6.3.4.	<i>Unique Vibrations</i>	34
3.1.	Actividades Diárias – Loja/Escritório e Quiosque	35
3.1.1.	Reservas: Balcão e Telefone	36
3.1.2.	Dar Informações de Interesse Turístico	37
3.1.3.	<i>Dolphin Experience</i>	38
3.1.4.	Preparação dos clientes para as actividades de terra	39
3.1.5.	Venda de Artigos	39
3.1.6.	Caixa	40
3.2.	Apoio Administrativo e Contabilístico	40
3.2.1.	Facturação	41
3.2.3.	Inquéritos à medição da Satisfação de Clientes e de Agências de Viagens 42	
3.3.	Apoio ao Departamento de Marketing	42
3.4.	Actividades de Natureza e Náuticas	43
3.4.1.	Observação de Cetáceos (Whale Watching)	43
3.4.2.	Passeio de Barco	45
3.4.3.	Natação com Golfinhos	46
3.4.4.	<i>Canyoning</i>	47
3.4.5.	<i>Mystic Furnas Crater</i>	48
3.4.6.	Escalada	48



3.4.7. Passeio pedestre na Lagoa do Fogo.....	49
3.4.8. Incentivo	50
3.4.9. <i>Fam Trip</i> MICE Espanha	53
3.4.10. Vigia	53
3.5. Outras funções desempenhadas.....	54
Conclusão	56



Picos de Aventura

Índice de Figuras

Figura 1: Mapa Antigo do Arquipélago dos Açores.....	3
Figura 2: Actual Mapa do Arquipélago dos Açores.....	5
Figura 3: Logótipo da Empresa	20
Figura 4: Logótipos da APCER e da IQNet.....	23
Figura 5: Loja e Escritório Picos de Aventura	35
Figura 6: Semi-Rígido "Magalhães"	38
Figura 7: T-shirt Picos de Aventura com Cachalote.....	39
Figura 8: Cachalotes.....	43
Figura 9: Cachalotes com Crias à esquerda e Golfinhos Roazes à direita.....	44
Figura 10: Golfinhos Comum e Pintado do Atlântico.....	46
Figura 11: <i>Canyoning</i>, Canoagem e Passeio Pedestre	50
Figura 12: Descida pedestre à Lagoa dos Nenúfares; Foto do Grupo dos Participantes e Basket Humano	52
Figura 13: Estagiária na Vigia da Caloura	54



Picos de Aventura

Índice de Tabelas

Tabela 1: Dormidas na hotelaria tradicional por ilha, em 2008 e 2009.....	17
Tabela 2: Dormidas dos principais mercados emissores, na hotelaria tradicional, em 2008 e 2009	18
Tabela 3: Proveitos totais por ilha na hotelaria tradicional, em 2009	19



Picos de Aventura

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Número de Clientes da Picos de Aventura..... 41



Índice de Anexos

Anexo I – Decreto – Lei 204/2000

Anexo II – Política de Qualidade

Anexo III – Organigrama da Picos de Aventura

Anexo IV – Tabela de Preços da Picos de Aventura em 2010

Anexo V – Instrução de Trabalho “Whale Watching” da Picos de Aventura

Anexo VI – Instrução de Trabalho “Natação com Golfinhos” da Picos de Aventura

Anexo VI I– Instrução de Trabalho “Dolphin Experience” da Picos de Aventura

Anexo VIII – Instrução de Trabalho “Canyoning” da Picos de Aventura

Anexo IX – Instrução de Trabalho “Passeios” da Picos de Aventura

Anexo X – Instrução de Trabalho “Escalada” da Picos de Aventura

Anexo XI – Exemplo de uma Reserva no Sistema Informático da Picos de Aventura

Anexo XII – Exemplo da Agenda no Sistema Informático da Picos de Aventura

Anexo XIII – Exemplo da abertura de uma Actividade no Sistema Informático da Picos de Aventura

Anexo XIV – Bilhete da Picos de Aventura

Anexo XV – Fax enviado pela Estagiária

Anexo XVI – Flyer promocional da Picos de Aventura

Anexo XVII – Exemplo de voucher da TUI

Anexo XVIII – Seguro de Mar da Picos de Aventura

Anexo XIX – Seguro de Terra da Picos de Aventura

Anexo XX – Exemplo de folha de rosto das facturas da TUI

Anexo XXI – Inquérito à Satisfação dos Clientes (Balcão)

Anexo XXII – Inquérito à Satisfação dos clientes (Agentes, Operadores e Empresas)

Anexo XXIII – Itinerário do Passeio de Jipe às Sete Cidades para a Agência de Viagens
Melo, feito pela Estagiária

Anexo XXIV – Itinerário do Passeio de Jipe à Lagoa do Fogo para a Agência de Viagens
Melo, feito pela Estagiária

Anexo XXV – Leis da Observação de Cetáceos nos Açores

Anexo XXVI – Certificado que é entregue aos clientes de *Whale Watching*

Anexo XXVII – Certificado que é entregue aos clientes de Natação com Golfinhos



Picos de Aventura

Anexo XXVIII – Registo de Actividade “*Canyoning*”

Anexo XXIX – Registo de Actividade ”Escalada”

Anexo XXX – Programa do Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXI – Programa dos Participantes do Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXII – Ficha Técnica do Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXIII – Basket Humano – Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXIV – Pescador – Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXV – Jogo da Água – Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXVI – Teia – Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXVII – Campo Electrificado – Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”



Anexo XXXVIII – Serviços Subcontratados para o Incentivo “*Challenge No Limits – Açoreana Seguros*”

Anexo XXXIX – Programa da “*Fam Trip MICE Espanha*”

Anexo XL – Ficha Técnica do “*Fam Trip MICE Espanha*”

Anexo XLI – Basket Humano – Jogo desenvolvido na “*Fam Trip MICE Espanha*”

Anexo XLII – Teia – Jogo desenvolvido na “*Fam Trip MICE Espanha*”



Picos de Aventura

Introdução

O presente relatório integra-se no Estágio Curricular realizado no âmbito da Licenciatura de Turismo e Lazer, da Escola Superior de Turismo e Hotelaria, Instituto Politécnico da Guarda. Este decorreu entre 12 de Agosto a 12 de Novembro de 2010, na empresa de Animação Turística Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda., situada no Arquipélago dos Açores, concretamente, na Ilha de São Miguel.

A empresa Picos de Aventura, destaca-se pelo contacto intrínseco com a Natureza e preocupação constante com a sua preservação, pela qualidade de serviços, assim como pelo empenho e motivação de toda a sua equipa, em prol do desenvolvimento da empresa, como da própria Animação Turística na Ilha. Tendo já realizado um Estágio Extra Curricular na empresa (com duração de um mês, com o apoio do Governo dos Açores), estes foram alguns dos motivos na escolha da empresa, que sempre tão bem me recebeu e que contribuíram para o alargamento do meu conhecimento pessoal e profissional. O facto da empresa se localizar na ilha de São Miguel, no Arquipélago dos Açores, foi também um factor decisivo na selecção desta empresa, visto ser natural da ilha e, profissionalmente querer contribuir para o crescimento regional do Turismo nos Açores, assim como ainda existir uma lacuna na animação turística nas Ilhas Açorianas. Isto é, tendo em conta que os Açores são um destino turístico relativamente recente, tem-se verificado uma maior aposta, por parte de investidores na região, em empreendimentos de alojamento turístico. Outros produtos turísticos, como por exemplo, a animação turística, que se assume como uma parte fundamental das experiências turísticas dos viajantes, tem sido um pouco esquecida. Assim sendo, estagiar na área de Animação Turística, na empresa Picos de Aventura seria a escolha mais indicada, assim como um desafio, num destino turístico que ainda tem muito para oferecer, no meu ponto de vista.



Picos de Aventura

Posto isto, primeiramente desenvolvo um enquadramento histórico, geográfico, geológico e económico, do Arquipélago dos Açores, de modo a uma melhor compreensão da criação da Picos de Aventura e dos seus serviços, em São Miguel.

O principal sinónimo do destino turístico Açores é a Natureza, sendo esta essencialmente a oferta turística dos Açores. Na segunda parte julguei pertinente integrar a definição dos conceitos de Turismo de Natureza, Ecoturismo, Turismo Sustentável e Desenvolvimento Sustentável. Além disso, também será feita uma breve análise da evolução da procura turística e do presente panorama do Mercado Turístico dos Açores.

Seguidamente, na terceira parte, é feita a apresentação da empresa onde decorreu o Estágio: Picos de Aventura, Animação e Lazer, Lda. Desde a sua criação e evolução; a respectiva Certificação; as relações que mantém com outras entidades; a política de qualidade que adoptou; a organização da sua equipa até às actividades que apresenta aos clientes.

Na quarta parte, é feita a descrição das actividades em que tive a oportunidade de participar e das funções que desempenhei, ao longo dos três meses de Estágio. Nesta última parte, são feitas também algumas observações relativamente ao Estágio e ao local onde este sucedeu.

Por último, será apresentada uma conclusão sobre o Estágio, isto é, uma análise geral de aspectos mais positivos e menos positivos da forma como a empresa funciona e uma autoavaliação do meu desempenho, ao longo dos três meses de Estágio.



Picos de Aventura

1. Arquipélago dos Açores

De forma a melhor compreender o contexto onde se insere o local onde decorreu o estágio curricular, considere importante fazer uma breve análise histórica, geográfica, geológica e económica do Arquipélago dos Açores¹.

1.1. Caracterização Histórica

A descoberta dos Açores, pelo português Diogo de Silves, remonta ao ano de 1427, com a chegada à actual da ilha de Santa Maria. Depois desta, seguiu-se a descoberta de São Miguel e das restantes ilhas do Grupo Central (Terceira, Graciosa, Faial, Pico e São Jorge), chegando-se, só em 1452, às ilhas das Flores e do Corvo, com Diogo de Teive².

As ilhas açorianas tiveram sempre um papel importante na história de Portugal, pois contribuíram fortemente para defesa das praças portuguesas, no Norte de África; os seus portos

fizeram parte das escalas das naus vindas da Índia e das expedições para a exploração da América (Figura 1).

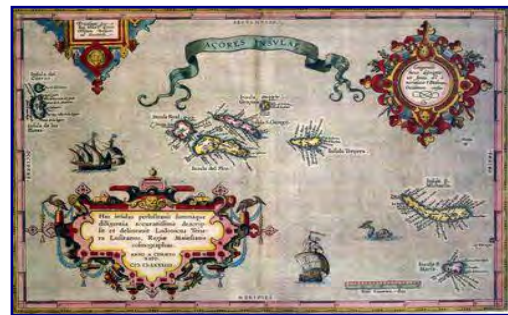


Figura 1: Mapa Antigo do Arquipélago dos Açores
Fonte: Wikipedia

Além disso, durante o domínio da Espanha, entre 1580 e 1640, funcionaram como uma fortaleza para a Resistência. Nas duas Guerras Mundiais este arquipélago foi vital para o

¹ Nome das aves de rapina muito idênticas aos milhafres, presumivelmente aí existentes por altura dos descobrimentos.

² Descobridor Português no Reinado do Infante D. Henrique
In http://pt.wikipedia.org/wiki/Gon%C3%A7alo_Velho



auxílio que prestou aos Aliados, tendo-se tornado num importante centro de comunicações e de apoio à aviação, cuja acção se tem mantido até aos nossos dias³.

Depois da Revolução de 1974, a Constituição da República de 1976 assegurou aos Açores um Estatuto de Autonomia, com Assembleia Legislativa e Governos próprios, situação mais uma vez consagrada, no novo texto constitucional, após revisão que teve lugar em 1982⁴.

Nas ilhas açorianas, não podemos falar em capitais, sendo mais correcto referir cada ilha com a sua importância. Isto é, cada ilha do arquipélago apresenta dimensões e características diferentes. No entanto, posso dizer que São Miguel, Terceira e Faial são as ilhas com maior importância política, social e económica, dado que é nestas que se encontram os órgãos da autonomia do arquipélago.

³ In <http://pt.wikipedia.org/wiki/A%C3%A7ores#Hist.C3.B3ria>

⁴ In <http://pt.wikipedia.org/wiki/A%C3%A7ores#Hist.C3.B3ria>



1.2. Caracterização Geográfica e Geológica

Em pleno Atlântico, entre a América do Norte e a Europa, a 760 milhas marítimas de Lisboa e a 2110 de Nova Iorque, nove ilhas, apontadas também por alguns investigadores como vestígios da Lendária Atlântica, formam o Arquipélago dos Açores.

Este arquipélago encontra-se dividido em três grupos. O Grupo Ocidental é constituído pelas ilhas das Flores e Corvo. O Grupo Central é formado pelas ilhas Terceira, Graciosa, Faial, Pico e São Jorge e o Grupo Oriental, por sua vez, engloba São Miguel e Santa Maria. Todo o arquipélago ocupa uma superfície terrestre total de 2333km² e uma Zona Económica Exclusiva de 984 300 km.²



Figura 2: Actual Mapa do Arquipélago dos Açores

Fonte: Google

As origens vulcânicas do arquipélago podem ser comprovadas pelas inúmeras crateras, géiseres e cones vulcânicos que se encontram em todas as ilhas, sendo nesta região onde se encontra o ponto mais alto de Portugal, o Pico situado na ilha com o mesmo nome, com 2351m de altitude.

No que diz respeito ao clima, o arquipélago dos Açores apresenta condições privilegiadas devido à sua localização geográfica no meio do Oceano Atlântico, pois beneficia do centro de baixa pressão do Atlântico Norte (Anticiclone dos Açores) e das



Picos de Aventura

correntes quentes do Golfo. Estas características conferem um clima temperado marítimo suave, não havendo grandes variações na temperatura do ar, atingindo valores médios de 13C° no Inverno e 24C° no Verão. A temperatura da água não sofre igualmente grandes alterações, oscilando entre os 17C° e 25C°, ao longo do ano, o que é extremamente positivo para a prática de observação de cetáceos, visto que este tipo de clima é propício à permanência de algumas espécies de cetáceos em águas açorianas, durante longos períodos de tempo no ano, ou até mesmo todo o ano.

A suavidade do clima, adicionada à natureza vulcânica do solo origina uma fertilidade da terra que se traduz na presença de espécies vegetais exóticas e endémicas, como por exemplo as hortênsias e as conteiras. Por sua vez, a fauna selvagem é enriquecida pela existência de numerosas aves, como o priolo, sendo esta, também, uma espécie endémica da região. No mar, também podemos encontrar uma grande riqueza biológica, como cetáceos, como já foi referido anteriormente, e centenas de espécies de peixes e mariscos.

No que diz respeito à Geologia, o processo de formação das ilhas teve início na passagem do Período Cretáceo para o Período Cenozóico. O arquipélago encontra-se sobre uma cadeia de montanhas submarinas, a dorsal meso-atlântica⁵.

A Microplaca dos Açores, isto é, uma zona da tripla junção das placas tectónicas Americanas, Euro-Asiática e Africana (na denominada Central Dorsal Atlântica) cuja convergência origina a dinâmica responsável pela sismicidade e vulcanismo nas ilhas (Morton, Britton e Martins 1998).

Devido à localização geográfica dos Açores e à sua topografia submarina, é ainda relevante referir que esta é desprovida de plataforma continental, sendo possível

⁵ É uma cordilheira submarina que se estende sob o Oceano Atlântico, o Ártico e o Antártico, que resulta da separação de duas placas tectónicas, onde a lava vulcânica se solidifica entre o espaço formado, no fundo do oceano.



encontrar grandes profundidades junto à costa, o que faz deste arquipélago um local privilegiado para a observação e estudo de cetáceos, em especial daqueles que possuem hábitos pelágicos, como o cachalote (Oliveira, 2005), o que pode explicar o facto de existirem várias empresas de observação de cetáceos no Arquipélago.



Picos de Aventura

1.3. Caracterização Económica

Num passado recente, a economia açoriana era fortemente dependente do sector primário, devido às excelentes condições naturais propícias ao seu desenvolvimento – agro-pecuária e a pesca. Actualmente estas actividades sofrem de problemas estruturais que impedem o seu crescimento, com excepção da produção leiteira.

Segundo Joaquim (2004), o sector secundário nos Açores, está delimitado pelo baixo conteúdo tecnológico da maioria dos bens produzidos e pela configuração do mercado, o qual proporciona uma reduzida procura interna e uma alta dependência externa no que se refere ao aprovisionamento e a elevados custos. Desta forma, a actividade industrial na região tem ainda um carácter tradicional e familiar, predominando as indústrias alimentares, de bebidas, de tabaco e de transformação de matérias-primas e extracção.

O sector terciário, marcado pela insularidade e dispersão territorial, faz com que os transportes, saúde pública, educação e administração pública estejam repartidos pelas nove ilhas, de forma a garantir a equidade de todos os bens e serviços.

Entretanto o sector comercial é caracterizado pelo elevado número de grossistas de dimensão e capacidade reduzidas e que muitas vezes têm função de retalhistas. Por outro lado, a procura é caracterizada pelo reduzido número de consumidores por estabelecimento, dificultando assim a rentabilidade das empresas.

No entanto, sem nunca ter tido um sector secundário muito significativo, o arquipélago está a passar de uma economia fortemente baseada na agricultura para uma forte componente de serviços, em que a estrutura produtiva regional revela a necessidade de dinamização de novas alternativas, destacando-se o turismo (Joaquim, 2004).

Actualmente, os esforços feitos pelo Governo Regional dos Açores têm revelado uma forte preocupação na aposta em investimentos de cariz turístico sustentáveis, de forma a



dinamizar cada vez mais a indústria turística da região. Exemplo disso foi a criação do POTRAA (Plano de Ordenamento Territorial da Região Autónoma dos Açores).

De uma forma geral, O POTRAA define como produtos estratégicos para a Ilha de São Miguel a recreação náutica, a observação de cetáceos e outras actividades ecoturísticas. Neste plano, o Governo Regional dos Açores afirma que o objectivo principal é o desenvolvimento e afirmação de um sector turístico sustentável que garanta o desenvolvimento económico, a preservação do ambiente natural e humano e que contribua para o ordenamento do território insular e para a atenuação das disparidades entre os diversos espaços constitutivos da Região.



Picos de Aventura

1.4. O Turismo nos Açores

Os recursos naturais do Arquipélago dos Açores são a principal componente da oferta turística deste destino turístico, pelo que devem ser utilizados de forma responsável e sustentável. Em 2008, o Arquipélago foi distinguido pela *National Geographic Traveler*,⁶ como as segundas melhores ilhas do Mundo com prática sustentável, num painel de cento e onze ilhas ou arquipélagos. Também no presente ano foram palco do evento “As 7 maravilhas naturais de Portugal”, organizado pela *7 Wonders*,⁷ com o apoio do Governo Regional dos Açores, tendo sido atribuído os títulos de “maravilhas naturais” à Lagoa das Sete Cidades, na categoria de “Zonas Aquáticas Não Marinhas” e a Paisagem Vulcânica da Ilha do Pico, na categoria de “Grandes Relevos”, a única zona do país a angariar dois prémios.

Sendo assim, torna-se pertinente fazer uma pequena abordagem aos conceitos de Turismo de Natureza, Ecoturismo, Turismo Sustentável e Desenvolvimento Sustentável. Considero que estas definições devem ser feitas visto que a prática de um Turismo de Natureza deve implicar, inevitavelmente, a prática de um turismo que se quer sustentável, para que se mantenha a integridade da oferta turística, a longo prazo. Além disso, farei uma análise geral da procura turística dos Açores e sua evolução.

⁶ É uma publicação mensal, que para além dos artigos sobre diversos lugares, história e a cada rincão do planeta, a revista é reconhecida amplamente por sua qualidade de edição e suas estândaes em fotografia. In http://pt.wikilingue.com/es/National_Geographic_Society

⁷ A ideia de Bernard Weber consiste em envolver a população mundial numa campanha de divulgação do património construído pelo homem e com isso contribuir para a sua preservação. In <http://terrasdeportugal.wikidot.com/iniciativas:7maravilhas>



1.5. Oferta Turística – Turismo de Natureza e Ecoturismo

Com base nos conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Planeamento e Desenvolvimento Turístico, a crescente consciencialização e preocupação ambiental, conduziu à procura de novas formas de turismo mais equilibradas.

Segundo Cunha (2001), o Turismo de Natureza manifesta-se de duas maneiras diferentes: o Turismo Ambiental e o Turismo Ecológico. O Turismo Ambiental relaciona-se com os vários aspectos da terra, do mar e do céu e com o seu estado de pureza. Por sua vez, o Ecoturismo inclui as viagens para áreas naturais com o fim de observar e compreender a natureza e a história natural do ambiente tendo a cuidado de manter inalterável a integridade do ecossistema.

O Ecoturismo é um produto turístico que se tem desenvolvido e popularizado, cada vez mais, graças às crescentes preocupações ambientais e de conservação da natureza, no seu estado mais puro, o que levou este segmento de mercado, tão exigente e bem informado, a procurar novos produtos turísticos, como a observação de cetáceos nos Açores, por exemplo.

Pode-se dizer que a palavra Ecoturismo é um termo usado pela primeira vez em 1930, por Hector Ceballos-Lascuráin, que define o sector como «aquele que envolve viagens a áreas naturais intactas ou tranquilas com o objectivo específico de estudar, admirar ou apreciar o cenário, as plantas e os animais selvagens, ou qualquer aspecto cultural existente (passado ou actual) que se possa encontrar nesta região»⁸. É importante referir que este conceito engloba dois princípios: as atracções naturais e as motivações educacionais ou apreciativas que, desde 1983, se tornaram conhecidas como dois dos três requisitos da experiência ecoturística. Deste modo, o terceiro critério, a

⁸ In <http://www.ecoclub.com/news/085.pdf>



sustentabilidade ambiental e sociocultural, está implícito na maioria das definições de ecoturismo que surgiram mais tarde, como a de Epler Wood⁹ que define Ecoturismo como «a viagem propositada a áreas naturais para compreender a história natural e cultural do meio ambiente, tendo cuidado para não alterar a integridade do ecossistema, enquanto se produzem oportunidades económicas que dão possibilidade de conservar os recursos naturais financeiramente benéficos para os habitantes locais».

Assim, para além de respeitar os princípios do Turismo Sustentável, mais à frente referenciados, o Ecoturismo também promove a experiência pessoal com a natureza; ajuda a interpretar os aspectos naturais e socioculturais locais; contribui activamente para a conservação das áreas naturais e da biodiversidade valorizando as culturas locais e tradicionais, minimizando eventuais impactos negativos resultantes da actividade turística. Como exemplo disso, temos, uma vez, mais a prática de observação de cetáceos, de aves, entre outros produtos ecoturísticos.

⁹ In www.eplerwood.com



Picos de Aventura

1.6. Turismo Sustentável e Desenvolvimento Sustentável

No caso dos Açores, os conceitos de Turismo de Natureza e ao de Ecoturismo está inerente o conceito de Turismo Sustentável, assim como o de Desenvolvimento Sustentável, como já se pode subentender através das definições apresentadas anteriormente.

Em 1987, a partir do Relatório Brundtland “*Our Common Future*”¹⁰, elaborado a pedido da Assembleia Geral das Nações Unidas, define-se, pela primeira vez, o conceito de Desenvolvimento Sustentável como «o desenvolvimento que satisfaz as necessidades actuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades».

O desenvolvimento do conceito levou a que se considerasse a sustentabilidade como um meio para alcançar um desenvolvimento humano estável. As linhas estratégicas para alcançar este objectivo são a obtenção de maiores níveis de sustentabilidade nos planos social, ambiental e económico. Os critérios para alcançar esses níveis devem incluir medidas de mudança que sejam percebidas como socialmente aceitáveis e desejáveis, ambientalmente viáveis, economicamente realizáveis e utilizando tecnologias apropriadas.

Posto isto, nas últimas décadas, começaram a aparecer novas vias de desenvolvimento do turismo, tanto na procura como na oferta. Os novos turistas procuram espaços tanto quanto possível intactos em termos ambientais e com uma maior integração das características sociais e culturais locais; por seu lado, os espaços receptores procuram vias alternativas de desenvolvimento que permitam reduzir os efeitos negativos do turismo sobre o meio, que assegurem uma mais ampla diversidade de formas turísticas

¹⁰ In http://pt.wikipedia.org/wiki/Relat%C3%B3rio_Brundtland



e, sobretudo, que integrem de uma forma harmónica as necessidades dos turistas e as da população local. Estas alterações são consequência de uma crescente sensibilização em relação à qualidade ambiental, conhecidos que são os efeitos de degradação paisagística, ambiental, social e cultural que o turismo de massas provocou em muitos locais.

As alterações na concepção do turismo contemporâneo inscrevem-se num contexto mais amplo: a necessidade de implementar modelos de desenvolvimento sustentável que tornem compatível o desenvolvimento económico com a conservação dos recursos naturais e o incremento da equidade e da justiça social. Neste sentido, a actividade turística, como actividade interdependente de numerosos sectores da economia, tem como única opção a sustentabilidade.

O conceito de Turismo Sustentável, segundo a OMT, é definido como «um turismo que leva à gestão dos recursos de modo que as necessidades económicas, sociais e estéticas sejam preenchidas, mantendo a integridade cultural e ambiental», parte do conceito mais amplo de Desenvolvimento Sustentável.

De acordo com o GEOTA¹¹, “os princípios do Turismo Sustentável são: o uso sustentável dos recursos; a redução do consumo e desperdícios excessivos; a preservação da diversidade natural, social e cultural; a integração do turismo no planeamento; o suporte da economia local; o envolvimento da população local; a cooperação entre todos os intervenientes do processo, incluindo a comunidade local; a formação ambiental do pessoal do sector turístico e a investigação no sector”. Estes princípios influenciam, de algum modo, a indústria turística a tomar as decisões racionais acerca da adopção de práticas sustentáveis, também devido a factores como o surgimento de um “novo tipo de turista”, que faz parte de um novo e significativo segmento de mercado (os Ecoturistas) que se espera que cresça rapidamente, nas próximas décadas, substituindo gradualmente os convencionais Turistas de Massas.

¹¹Grupo de Estudos de Ordenamento de Território e Ambiente.
In <http://www.geota.pt/ulixes21/faq/index.html>



A rentabilidade de muitas actividades relacionadas com o Turismo é o principal incentivo para o negócio se interessar mais pela sustentabilidade. Por exemplo, a redução do consumo de energia é um proveito directo conseguido, a longo prazo, no caso de algumas empresas. Além disso, o fomento de relações positivas com a comunidade pode criar uma harmonia amigável entre os turistas e a população local.



Picos de Aventura

1.7. Procura Turística e sua Evolução

Como pude constatar ao longo da Licenciatura em Turismo e Lazer, e com o que foi exposto anteriormente, posso dizer que a procura turística actual está cada vez mais bem informada e exigente, e conseqüentemente, mais segmentada. Esta realidade fez com que novos segmentos de mercado, como por exemplo os Ecoturistas, procurassem novos destinos turísticos, que oferecem produtos de qualidade e serviços mais diversificados. Um dos segmentos de mercado que emergiu dessa mudança foi, sem dúvida, o Ecoturismo. Por conseguinte, os Açores começaram a fazer parte da lista de locais a visitar, de um número significativo de turistas que procuram a dita “evasão ao meio urbano” que Cunha (2001) refere, como é o caso dos mercados Holandês e Alemão.

É importante referir que São Miguel é a maior ilha do arquipélago, em termos territoriais, tendo uma maior concentração de serviços, em geral, e apresentando uma oferta turística mais variada, em termos de alojamento e animação turística (entre outros componentes, que podem ser considerados, por muitos turistas, essenciais para uma experiência turística mais completa). Estes factos fazem com que, naturalmente, São Miguel apresente valores mais elevados, do que as outras ilhas do arquipélago, em termos de número de turistas e eventuais receitas turísticas.

Tendo em consideração o Quadro 1, posso dizer que, de acordo com os dados do SREA¹², de Janeiro a Dezembro de 2009, nos estabelecimentos hoteleiros da Região Autónoma dos Açores registaram-se 1 005 059 mil dormidas, com um decréscimo de 10,9% em relação ao ano de 2008.

¹² Serviço Regional de Estatística dos Açores.

In <http://estatistica.azores.gov.pt/upl/%7Be6c6d503-5039-4dcb-96c3-7146640134fc%7D.pdf>



Em termos de variações homólogas acumuladas, de Janeiro a Dezembro todas as ilhas apresentaram variações homólogas negativas, à excepção da ilha Graciosa e da ilha do Pico, com um aumento de 6,2% e 0,5% respectivamente. As quebras mais acentuadas verificaram-se nas ilhas das Flores, do Faial, de São Miguel e da Terceira, respectivamente com, 13,1%, 12,6%, 12,0% e 8,0%, como se pode constatar na Tabela 1.

A ilha de S. Miguel com 696,3 mil dormidas concentrou 69,3% do total das dormidas, seguindo-se a Terceira com 141,6 mil dormidas (14,1%) e o Faial com 79,9 mil dormidas (8,0%).

Tabela 1: Dormidas na hotelaria tradicional por ilha, em 2008 e 2009

Fonte: SREA

Ilhas	Dormidas na Hotelaria Tradicional		Taxa de variação
	Janeiro a Dezembro de 2008	Janeiro a Dezembro de 2009	(%)
Arquipélago dos Açores	1127 513	1005 059	-10,9
Santa Maria	23 645	22 164	-6,3
São Miguel	791 530	696 343	-12,0
Terceira	153 790	141 563	-8,0
Graciosa	8 953	9 512	6,2
São Jorge	17 042	15 730	-7,7
Pico	30 321	30 472	0,5
Faial	91 406	79 862	-12,6
Flores	10 826	9 413	-13,1



Picos de Aventura

No que diz respeito à origem dos turistas que procuram a hotelaria tradicional nos Açores, de acordo com a Tabela 2, verifico que, em 2009, houve um decréscimo de 7,6% da procura turística doméstica (turistas residentes em Portugal), em relação ao ano de 2008. Sendo que as dormidas dos residentes no estrangeiro apontam também para um decréscimo de cerca de 13,7% em 2009, comparativamente ao ano de 2008. Este decréscimo dos principais mercados emissores que procuram os Açores, deve-se ao abrandamento da economia mundial, isto é, a crise económica que se faz sentir e à subida do Euro e do petróleo, nos mercados internacionais.

Tabela 2: Dormidas dos principais mercados emissores, na hotelaria tradicional, em 2008 e 2009
Fonte: SREA

Mercados Emissores	Dormidas na Hotelaria Tradicional		Taxa de variação
	Janeiro a Dezembro de 2008	Janeiro a Dezembro de 2009	(%)
Portugal	529 918	489 547	-7,6
Estrangeiro	597 595	515 512	-13,7
Dinamarca	121 318	82 362	-32,1
Alemanha	64 034	80 980	26,5
Suécia	97 194	69 430	-28,6
Finlândia	59 587	52 290	-12,2
Países Baixos	42 887	41 837	-2,4

Em termos de proveitos obtidos nas unidades hoteleiras tradicionais (Tabela 3), no ano de 2009, o SREA registou um montante total de 49 139 126 de euros, que resultou do somatório dos proveitos obtidos em todas as ilhas do arquipélago, o que representa uma variação negativa de 10,1 %, comparativamente ao ano anterior. É de salientar que São Miguel, Terceira e Faial foram as que tiveram um maior contributo para os proveitos totais obtidos, como se pode notar no Tabela 3.



Tabela 3: Proveitos totais por ilha na hotelaria tradicional, em 2009
 Fonte: SREA

Ilhas	Proveitos totais	
	Janeiro a Dezembro de 2009	Taxa de variação (%)
Arquipélago dos Açores	49 139 126	-10,1
Santa Maria	969 231	-8,6
São Miguel	32 833 719	-10,8
Terceira	7 622 811	-12,5
Graciosa	389 725	47,5
São Jorge	625 190	-0,5
Pico	1 462 748	-2,6
Faial	4 668 972	-6,5
Flores	566 730	-15,9

Unidade: Euros

Em suma, segundo a análise feita aos quadros acima apresentados, posso dizer que a evolução do Turismo nos Açores, de uma maneira geral tem sofrido com a decorrente crise económica do País, assim como do Mundo. Contudo, o sector do Turismo, pela dimensão e pelo que começa a assumir no conjunto da economia, tem vindo a constituir-se como um novo pilar da base económica regional. Estes factos levam-me a concluir que as ilhas mais pequenas têm um forte potencial em termos de sucesso de possíveis investimentos que possam ser feitos no âmbito da indústria turística, que só podem originar ainda mais proveitos e aumento de dormidas, de ano para ano.

Para a elaboração desta análise, foram apenas consultados dados estatísticos referentes ao ano de 2008 e 2009, visto que o ano corrente ainda não terminou e a inexistência de dados da ilha do Corvo dá-se ao facto de não haver dormidas na ilha.



Picos de Aventura

2. Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.

Tendo em consideração a caracterização do Arquipélago dos Açores e as definições de Turismo de Natureza, Ecoturismo e Turismo Sustentável, bem como a análise da evolução da procura turística nesta região, podemos dizer que estão reunidas condições oportunas para a apresentação das actividades que a Picos de Aventura (Figura 3) oferece aos mercados turísticos dos Açores, que procuram essencialmente a prática de Turismo de Natureza ou Ecoturismo.



Figura 3: Logótipo da Empresa
Fonte: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.

2.1. Criação e evolução da empresa

Para conhecer melhor o processo de formação da empresa, torna-se necessário recorrer, em primeiro lugar, à legislação turística. Sendo assim, segundo o Decreto – Lei 204/2000 (Anexo I) são empresas de animação turística as que tenham por objecto a exploração de actividades lúdicas, culturais, desportivas ou de lazer, que contribuam para o desenvolvimento turístico de uma determinada região e não se configurem como empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas empreendimentos de turismo em espaço rural, casas de natureza e agências de viagens e turismo”.



A Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda., foi criada no mês de Setembro de 2002, pelo Sr. Manuel Gago da Câmara, em parceria com a empresa Eventura, com o capital social de 50. 000, 00€. É necessário referir que 49% desse valor pertencia ao sócio – gerente, Manuel Gago da Câmara, enquanto que os restantes 51% pertenciam à empresa Eventura, (empresa líder a nível nacional em formação e incentivos *outdoor*¹³, como por exemplo o “Challenge Trophy”), o que conferiu à Picos de Aventura uma capacidade de organização, logística e técnica, ímpar na região.

Em 2007, o Sr. Manuel Gago da Câmara, comprou à Eventura os 51% que pertenciam a esta, passando a ser proprietário e Director da Picos de Aventura, junto com a sua esposa, Helena Gago da Câmara, com o alvará de empresa de animação turística N° 03/2007.

Em 2009, a empresa de Animação Turística Picos de Aventura continua a crescer. Em Novembro do respectivo ano, dá-se a fusão da Picos de Aventura com a empresa de Animação Turística Seawatch, Lda., juntamente com o seu património, caso dos dois barcos de fibra de vidro (com capacidade para 32 e 36 pessoas, respectivamente) e, um ponto de venda junto a uma das principais praças da cidade de Ponta Delgada (Portas da Cidade), tendo também assim aumentado o número de colaboradores. Esta fusão beneficiou principalmente as actividades náuticas devido à capacidade dos barcos de fibra de vidro, uma vez que assim sendo poderiam ser efectuadas mais reservas.

Toda a parte comercial da até então empresa Seawatch está a ser alterada, de modo a que haja só um nome, só uma empresa - a Picos de Aventura. Posto isto, a ampliação da Loja, criando também o Escritório no mesmo espaço, foi realizada após a fusão. Para já, a remodelação do Quiosque também será efectuada na época baixa.

¹³ Termo em Inglês que significa ao ar livre.



2.2. Política de Qualidade

No dia 30 de Maio de 2008, a Picos de Aventura assumiu o compromisso, perante os seus clientes e equipa de trabalho, de se diferenciar da concorrência, adoptando um Sistema de Gestão de Qualidade. A empresa explica que as expectativas e desejos dos clientes devem ser superados aquando da realização das actividades, tendo em conta a sua segurança, o cumprimento dos códigos de conduta e leis aplicáveis a cada actividade, bem como a preocupação com o ambiente. É ainda defendido, pela empresa, o contínuo aperfeiçoamento da eficácia do sistema e uma excelente equipa de profissionais (Anexo II).

2.3. Certificação da Empresa

A Certificação apresenta-se como uma estratégia essencial para manter e promover um Turismo economicamente interessante e sustentável. Deste modo, é necessário que as empresas/organizações preencham os respectivos requisitos dos organismos certificadores, para tal atribuição. Posto isto, desde 2008, a empresa de Animação Turística Picos de Aventura é certificada pela APCER¹⁴ e IQNET¹⁵ com a norma ISO 9001: Sistemas de Gestão da Qualidade, (Figura 4) na qual segue as normas com todo o rigor. Estes certificados reconhecem todo o processo de gestão, isto é, reconhecem os serviços da empresa.

¹⁴ Associação Portuguesa de Certificação, organismo português privado que se dedica à certificação de Sistemas de Gestão, Serviços, Produtos e Pessoas.

¹⁵ IQNet (*The International Certification Network*). A APCER é a única Entidade Portuguesa representante da rede internacional de entidades certificadoras.



Picos de Aventura



Figura 4: Logótipos da APCER e da IQNet
Fonte: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.

2.4. Relações externas

Actualmente a Picos de Aventura assume um papel de intermediário da embarcação denominada por “Galáxia”, pertencente ao Sr. Silvino, que fornece pesca desportiva; e da “Quinta do Pico da Cruz”¹⁶, na Ribeira Grande (que fornece passeios a cavalo e serviço de *catering*¹⁷). No entanto, a Picos de Aventura não só é intermediário dos serviços acima referidos como também tem intermediários¹⁸ que vendem os seus serviços, a troco de comissões. Estes factos demonstram perfeitamente o sentido de cooperação entre a empresa e outras organizações. Este facto realça, uma vez mais, um dos ideais do Turismo Sustentável, que é a distribuição de riqueza pela região e o trabalho conjunto dos investidores da região, para benefício de todos.

Em termos de parceiros, a empresa trabalha, ainda, com o *Furnas Lake Villas*¹⁹ e com a Universidade dos Açores. A Picos de Aventura dá apoio a estudos que os alunos do curso de Biologia Marinha desenvolvem, por exemplo, sobre os impactes negativos que a prática da actividade de observação de cetáceos pode ter sobre a fauna marítima. O grupo Bensaúde Turismo também constitui um importante parceiro da Picos de

¹⁶ Empreendimento turístico

¹⁷ Termo em Inglês para fornecimento de comidas prontas, serviços e outras provisões.

¹⁸ Agências de Viagens: Tui Portugal, Melo - Agências de Viagens e Turismo, Lda. Panazórica, entre outras.

¹⁹ In <http://www.furnaslakevillas.pt/galeria/galeria.php>

Sítio Oficial do Empreendimento



Picos de Aventura

Aventura, visto que é proprietário de uma grande cadeia de hotéis, que estão distribuídos por, praticamente, todas as ilhas do Arquipélago, o que resulta numa complementaridade entre empreendimentos de alojamento turístico e animação turística, para os clientes de ambas as entidades.

2.5. Organização da sua Equipa

A sua equipa, dotada de profissionais devidamente qualificados, a par da sua certificação de qualidade, é uma mais-valia que torna as suas experiências com a Picos de Aventura ainda mais agradáveis e completas. A empresa distingue-se, deste modo, por trabalhar com pequenos grupos de visitantes, de forma a fornecer serviços mais personalizados, sem prejudicar os locais onde decorrem as actividades.

Do ponto de vista organizacional, o Sr. Manuel Gago da Câmara é, em simultâneo, o Proprietário, Director e Gerente da empresa e possui um vasto conhecimento na área de animação turística.

A Dr.^a Carla Coutinho, licenciada em Biologia Marinha, pela Universidade dos Açores, é a Assessora Geral.

Como Coordenadora de Planeamento temos a Dr.^a Micaela Rodrigues, técnica de Turismo, cuja licenciatura de Turismo e Lazer foi levada a cabo na Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia, Instituto Politécnico da Guarda.

O Dr.^o Paulo Pacheco, licenciado em Desporto, na variante de Animação Desportiva, Recreação e Lazer, pela Escola Superior de Desporto de Rio Maior, do Instituto Politécnico de Santarém, é o Coordenador Operacional.



Picos de Aventura

O responsável pelas actividades de mar e *Skipper*²⁰ Principal é o Sr. António Valério, que frequentou o curso de Biologia Marinha na Universidade dos Açores.

A Dr.^a Carmen Bettencourt, licenciada em Turismo e Lazer, pela Escola Superior de Turismo e Hotelaria, Instituto Politécnico da Guarda, é Técnica Comercial da empresa. Contudo existem outros profissionais, referentes a cada departamento (Anexo III).

Para dar resposta ao aumento da procura nos meses de Verão, a Picos de Aventura conta ainda com uma equipa de *skippers* e biólogos e, por vezes, também recorre à contratação de *Freelancers*²¹, especializados nas respectivas actividades de terra ou mar.

2.6. Actividades apresentadas pela Empresa

De forma a diversificar a oferta, e a não haver dependência económica apenas de um serviço (ex: observação de cetáceos), a empresa aposta no fornecimento tanto de actividades em mar como em terra (Anexo IV).

2.6.1. Actividades de Mar

As actividades de mar consistem na Observação de baleias e golfinhos; Natação com golfinhos; *Dolphin experience*²²; Passeio de barco e Mergulho, dependendo todas elas das condições meteorológicas e da localização dos animais, fornecidas pelos vigias. Todas as actividades só são realizadas com um número mínimo de quatro pessoas.

2.6.1.1. Observação de Cetáceos

Nos Açores temos a oportunidade de poder observar cerca de vinte e quatro espécies de cetáceos ao longo do ano.

²⁰ É a pessoa que comanda a embarcação.

²¹ Termo inglês que se utiliza para denominar o profissional autónomo que se auto-emprega, em diferentes empresas.

²² Termo em Inglês denominante da actividade de dia interio, que significa Experiência com Golfinhos.



Com a proibição da caça à baleia no Arquipélago dos Açores, surgiu uma forma mais sustentável de recorrer aos cetáceos dos Açores como fonte de rendimento, nomeadamente a observação de cetáceos. Na Picos de Aventura, tal como na maioria dos operadores marítimo-turísticos, que “vendem” esta actividade nos Açores, as viagens de observação de cetáceos fazem-se duas vezes por dia, sendo a primeira viagem às 8h30m e a segunda às 13h15m, todos os dias, como já referido anteriormente.

É relevante salientar que a Picos de Aventura põe realmente em prática os princípios definidos pelo Ecoturismo, consciencializando os clientes para a conservação do meio natural, ao longo das experiências turísticas que a empresa fornece, especialmente na observação de cetáceos como poderemos constatar.

Esta actividade tem a duração máxima de três horas e é protagonizada por uma equipa de profissionais (*skippers*, biólogos e vigias) que utiliza embarcações semi-rígidas e de fibra de vidro.

Antes de sair para o mar é realizado um *briefing*²³ sobre as espécies que se podem avistar e o código de ética da Observação de Cetáceos nos Açores. A empresa fornece todo o material necessário para a segurança e o conforto (colete salva-vidas e casaco impermeável) da actividade (Anexo V).

2.6.1.2. Natação com Golfinhos

Nadar em mar alto e observar o comportamento dos golfinhos comuns, golfinhos pintados do Atlântico, Grampos ou Roazes são uma experiência única e emocionante que a empresa oferece.

Antes da viagem, a equipa de profissionais (*skippers* e biólogos) realiza um *briefing* que compreende informações sobre as espécies e sobre os procedimentos adequados que o cliente deverá ter na presença destes animais. Esta actividade tem uma duração de três

²³ Termo em Inglês que significa apresentação, na qual fazemos sempre antes de cada actividade, de modo a compreender melhor o seu funcionamento.



horas, aproximadamente. O horário desta actividade é diário, realizando-se às 9h30m e às 13h45m, tendo como ponto de encontro a Loja Picos de Aventura. A actividade inclui fato de mergulho, máscara, tubo de *snorkelling*²⁴ e colete salva vidas, com um número mínimo de quatro pessoas (Anexo VI).

2.6.1.3. *Dolphin Experience*

Esta viagem começa com a experiência de nadar em mar alto e fazer *snorkelling* para se ambientar ao equipamento e ao azul profundo do mar dos Açores. Posteriormente terá a oportunidade de nadar com diversas espécies de golfinhos e outros exemplares de vida marinha, no seu habitat natural. A bordo os clientes têm a companhia de uma equipa profissional de *skippers* e biólogos. É uma actividade de dia inteiro, tendo início às 10h00m e terminando às 16h00m. Esta começa na Loja Picos de Aventura, com um *briefing* e inclui todo o equipamento necessário (fato de mergulho, máscara, tubo de *snorkelling*), assim como um lanche, com um número mínimo de quatro pessoas (Anexo VII).

2.6.1.4. Passeio de Barco

A bordo do barco os clientes têm a oportunidade de descobrir a Costa Sul da ilha de São Miguel e observar aves marinhas, peixes voadores, tartarugas, golfinhos e baleias.

É uma viagem de dia inteiro, sendo uma verdadeira expedição, pois os clientes são convidados a conhecer o habitat natural destes magníficos animais. A Ribeira Quente é o ponto de paragem para deliciar-se no almoço típico, servido num restaurante local. Depois do almoço, têm a oportunidade de ir à Praia da Ribeira Quente, a cerca de 800 metros do porto ou, se preferirem, simplesmente passear na pitoresca aldeia piscatória.

²⁴ Termo em Inglês que significa mergulho, neste caso o tubo de mergulho.



O passeio inicia-se às 8h30m, com um *briefing* na Loja Picos de Aventura, terminando às 17h00m e era uma actividade da Seawatch, com um número mínimo de quatro pessoas.

2.6.1.5. Mergulho

Mergulhar nas águas dos Açores é como entrar num oásis de vida marinha. Para se poder realizar esta actividade é essencial possuir a licença e o seguro de mergulho. Para aqueles que não possuem estas exigências, poderão realizar um mergulho experimental (*try-out plus*), que consiste num mergulho em piscina para se habituarem ao equipamento e ao mergulho no mar. O equipamento incluído dispõe de um cinturão de chumbo e garrafa de oxigénio. Todo o restante material (fato de mergulho, máscara, tubo de *snorkelling* e barbatanas) pode ser alugado. O ponto de encontro também é na Loja Picos de Aventura, há hora acordada com os clientes e com o especialista em mergulho e, é uma actividade de meio dia, com o número mínimo de quatro pessoas. De acordo com o decreto-lei nº1340/2007/11 de Outubro, o seguro para esta actividade é obrigatório, caso seja necessário, a Picos de Aventura trata do seguro.

2.6.2. Actividades de Terra

Quanto às actividades em terra, que a Picos de Aventura oferece ao público, em geral, temos: *canyoning*²⁵; canoagem; passeios de bicicleta de montanha; passeios a cavalo; passeios pedestres; passeios de jipe; escalada; grupos e incentivos. Todas estas actividades têm, pelo menos, um guia operacional e ou monitor e equipamento necessário para o desenvolvimento da actividade.

²⁵ Exploração de um rio ou ribeira, transpondo obstáculos e utilizando manobras de cordas.



2.6.2.1. *Canyoning*

A actividade consiste na descida de cursos de água na Lagoa do Fogo (anteriormente realizada num curso de água da Achada do Nordeste, que de momento está em recuperação devido aos estragos do mau tempo sentido no Inverno passado) e combinando marcha, natação, saltos e manobras de cordas (ex.: *rappel*²⁶). Esta é uma actividade de dia inteiro, onde o ponto de encontro é na Picos de Aventura, às 9h30m, com toda a logística necessária incluída, isto é, *transfer*²⁷, lanche e equipamento de protecção individual (arnês, capacete, fato de neoprene e meias de neoprene), terminando assim às 17h00m, no local de partida (Anexo VIII).

2.6.2.2. *Canoagem*

Esta actividade permite ao cliente desfrutar da paisagem da Lagoa das Furnas, um local calmo onde pode tirar todo o partido da beleza natural que o rodeia. É uma actividade de meio dia, com duração de quatro horas e meia, de manhã, das 10h00m às 14h30m, e à tarde das 12h30m às 17h00m, sendo o local de encontro junto à Lagoa das Furnas.

2.6.2.3. *Passeios de Bicicleta de Montanha*

Pedalar pelos percursos dos maciços vulcânicos e descobrir maravilhosas paisagens, vegetação densa e exuberante é o desafio que é proposto nesta actividade. Esta pode-se realizar nos Complexos Vulcânicos das Sete Cidades e das Furnas, respectivamente. O ponto de encontro é na Picos de Aventura, com início da actividade às 9h30m e, terminando às 16h30m, no mesmo ponto de partida.

²⁶ Consiste em descer um desnível vertical de terreno utilizando cordas.

²⁷ Serviço de transporte de passageiros ou turistas entre dois meios de transporte ou entre duas partes de uma viagem.



2.6.2.4. Passeio a Cavalo

A actividade desenvolve a relação Homem e cavalo, num ambiente naturalmente descontraído e relaxante. O passeio realiza-se nas Furnas, precisamente no “*Furnas Lake Villas*” ou na Ribeira Grande, na “Quinta do Pico da Cruz”, tendo o respectivo local como ponto de encontro e tem duração de, aproximadamente, duas horas.

2.6.2.5. Passeios Pedestres

O contacto íntimo com a Natureza e as imponentes paisagens envolventes da Lagoa do Fogo, da Lagoa das Furnas e da Lagoa das Sete Cidades, respectivamente, são factores proporcionados pelo percurso realizado nestas crateras vulcânicas. É uma actividade de dia inteiro, das 9h30m às 16h30m, com o ponto de encontro na Loja Picos de Aventura e inclui o *transfer* e o lanche.

2.6.2.6. Passeio de Jipe Fogo & Furnas, Sete Cidades e Nordeste

A visita aos complexos vulcânicos do Fogo e Furnas permite conhecer a parte central da ilha e o místico Vale das Furnas, na qual o percurso se inicia pela Costa Sul, tendo como destino as crateras vulcânicas, não descurando de todo o seu percurso e paragens nos pontos de interesse turístico. O almoço é realizado num restaurante local situado no vale das Furnas, percorrendo depois outros pontos da Costa Sul da ilha de São Miguel. Os locais que se têm a oportunidade de visitar são:









- ☀ São Roque e Lagoa;
- ☀ Miradouro da Lagoa do Fogo;
- ☀ Caldeira Velha;
- ☀ Caldeiras da Ribeira Grande;
- ☀ Monte Escuro;
- ☀ Fábrica de Chá da Gorreana;
- ☀ Vale das Furnas;







Picos de Aventura

Vila Franca do Campo.

O passeio de jipe para as Sete Cidades é uma oportunidade única de conhecer o lado Oeste da ilha, por caminhos diferentes, na qual o percurso de ida é feito pela Costa Norte, visitando ao longo de todo o percurso, pontos de interesse turístico e que, se justifique em função dos interesses dos clientes. O almoço incluído, é num restaurante local situado no Vale das Sete Cidades, seguindo-se depois pela Costa Sudoeste até aos Mosteiros, onde se pode desfrutar de um banho termal no mar. Os locais que poderão ser visitados são:

-  Capelas e São Vicente;
-  Lagoas Empadadas e Lagoa do Canário;
-  Miradouro da Vista do Rei;
-  Cumeeira;
-  Vale das Sete Cidades;
-  Miradouro da Lomba do Vasco;
-  Mosteiros;
-  Ferraria.

O passeio de jipe para o Nordeste privilegia o contacto com as paisagens do Concelho denominado o mais verde e florido da ilha de São Miguel. A viagem é feita pela Costa Norte, com paragens nos locais de interesse turístico ao longo de todo o percurso, como a Fábrica de Chá da Gorreana (a mais antiga e única área de plantação de chá da Europa). Por sua vez, o almoço é num restaurante local na Vila do Nordeste, prosseguindo com o passeio pela Costa Sudeste, terminando no ponto de partida, a Loja Picos de Aventura. Os locais de interesse a serem visitados são:

-  Miradouro de Santa Iria;
-  Fábrica de Chá da Gorreana;
-  Salto do Cavalo;
-  Ribeira dos Caldeirões;



Picos de Aventura

- ☀️ Vila do Nordeste;
- ☀️ Povoação;
- ☀️ Lagoa das Furnas;
- ☀️ Vila Franca do Campo.

Cada passeio começa às 9h30m e termina aproximadamente, às 17h00m, na Loja Picos de Aventura. Todos incluem almoço em restaurantes local (Anexo IX).

2.6.2.7. Escalada

O desafio da ascensão em rocha natural obriga ao uso da coordenação de movimentos, força e agilidade, permitindo superar os obstáculos moldados pela natureza. A actividade é desenvolvida na Ferraria, Ginetes, com duração de aproximadamente quatro horas e meia, precisamente das 9h30m às 14h00m ou das 12h00m às 16h30m. O ponto de partida e chegada é na Loja Picos de Aventura, incluindo *transfer* e lanche (Anexo X).

2.6.2.8. Grupos e Incentivos

Os Incentivos são processos motivacionais normalmente representados como uma viagem a um destino específico. São usados por organizações para compensar os seus funcionários das suas capacidades de produção ou do sucesso de certos objectivos através do seu desempenho.

Estes eventos podem assumir um lado de lazer ou de treino, realçando ou desenvolvendo certos valores, como espírito de equipa, competição, liderança, cooperação, comunicação, iniciativa, e por fim a cultura da companhia e as relações interpessoais.



Picos de Aventura

Os incentivos podem ser uma mistura de diferentes actividades como *team building*²⁸, orientação, transposição de obstáculos e heranças culturais, que são combinadas de acordo com as características do grupo.

Posto isto, a empresa já organizou vários Incentivos, como por exemplo o Challenge Sata 2004; Nokia – Sailing Team 2005; PT Comunicações – Terra e Aventura 2007; Zon 2009 e Challenge No Limits Açoreana Seguros 2010.

2.6.3. Programas Aventura

Para conhecer São Miguel de forma activa, pode-se escolher o programa de quatro dias, ou compor um programa a gosto de três ou dois dias. Desta maneira, são oferecidos pacotes de actividades que duram um dia inteiro e incluem transferes, almoços e equipamento necessário.

O ponto de encontro é na Loja Picos de Aventura, com início às 9h30m terminando às 17h00m, aproximadamente.

É importante referir que estes programas são vendidos, em maior escala, por agências de viagens com que a empresa trabalha, nomeadamente, a TUI Holanda e a Hispânia.

Os programas são denominados por: *Westside Experience*²⁹; *Mystic Furnas Crater*³⁰; *Route to Pristine*³¹ e *Unique Vibrations*³².

²⁸ Termo em Inglês que significa dinâmica de grupo em área externa, onde os participantes são expostos a tarefas físicas desafiadoras. Tem como finalidade tornar uma equipa integrada.

²⁹ Experiência no Oeste - Termo em Inglês que denomina o programa combinado de actividades, realizado no Oeste da Ilha.

³⁰ Mística Cratera das Furnas – Termo em Inglês que denomina o programa combinado de actividades, realizado no Complexo Vulcânico das Furnas.

³¹ Rota Original – Termo em Inglês que denomina este Programa de Aventura.

³² Vibrações Únicas – Termo em Inglês que denomina este Programa Aventura.



Picos de Aventura

2.6.3.1. *Westside Experience*

A actividade desenvolve-se no Oeste da ilha e consiste na combinação das actividades de terra: passeio de bicicletas de montanha nas Sete Cidades e escalada na Ferraria, terminando com um banho termal no mar.

2.6.3.2. *Mystic Furnas Crater*

O programa consiste na combinação das actividades de terra: canoagem na Lagoa das Furnas e passeio a cavalo no “*Furnas Lake Villas*” ou passeio de bicicletas de montanha, também nas Furnas.

2.6.3.3. *Route to Pristine*

A actividade consiste no passeio pedestre na Lagoa do Fogo.

2.6.3.4. *Unique Vibrations*

A actividade consiste no *canyoning*, realizada num curso de água da Lagoa do Fogo.



Picos de Aventura

3. Desenvolvimento do Estágio

Durante o período de Estágio, tive a oportunidade de desenvolver actividades de grande responsabilidade na Loja, no Escritório e no Quiosque da Picos de Aventura (administrativas, reservas, atendimento ao público e telefónico entre outras), de fazer venda de roupa e de artigos de artesanato e, ainda, de participar em actividades de natureza e náuticas.

3.1. Actividades Diárias – Loja/Escritório e Quiosque

No conjunto de actividades e funções que tive que desempenhar ao longo do Estágio, e que serão descritas de seguida, num formato mais frequente, realizei as funções de Loja Picos de Aventura e de apoio administrativo, tanto nas instalações da Loja/Escritório Picos de Aventura, (Figura 5) como no Quiosque Picos de Aventura (Ponto de Venda junto às Portas da Cidade), uma vez que assim se justificava perante as necessidades da empresa. As que realizei com menos frequência foram as actividades de natureza e náuticas. Assim sendo, os meus serviços na empresa foram sempre pertinentes, predispondo-me e, desempenhando sempre todas as tarefas que me eram solicitadas.



Figura 5: Loja e Escritório Picos de Aventura
Fonte: Mafalda Silva



Picos de Aventura

3.1.1. Reservas: Balcão e Telefone

Na Picos de Aventura fiz, diariamente, reservas ao balcão e por via telefónica. Nas reservas feitas ao balcão, antes de mais, explicava ao cliente como se processava a(s) actividade(s) em que este estava interessado, quer fosse em Português, Inglês, Espanhol ou Francês. Posteriormente, verificava se havia disponibilidade para fazer a reserva (Anexo XI) recorrendo ao sistema informático criado propositadamente para a empresa. Devido ao crescimento da empresa, isto é, ao crescente número de reservas, a criação deste sistema informático, adequado às necessidades da empresa foi essencial, no sentido de facilitar a gestão e todo o processo de reserva (Anexo XII– exemplo de uma folha mensal).

Posto isto, caso houvesse disponibilidade, era inserido no sistema informático o nome, o nº de pessoas, o contacto e o montante que o cliente tinha a pagar, devidamente na (s) actividade (s) pretendida (s) (caso não existisse tinha que se criar) (Anexo XIII). Seguidamente, anotava os mesmos dados num bilhete (Anexo XIV) que era entregue ao cliente e continha um número que o tornava único, para que houvesse maior controlo sobre as reservas.

No que diz respeito às reservas feitas por *e-mail*, estas eram da responsabilidade da Dr.^a Micaela Rodrigues e da Dr.^a Carmen Bettencourt, visto estarem permanentemente na Loja/Escritório, devido às suas funções, de forma a haver maior controlo e garantir o bom funcionamento e gestão da empresa. Contudo, este processo é idêntico ao da reserva feita ao balcão, sendo inserida no sistema informático com os respectivos dados do cliente, anteriormente referidos, designando apenas se a reserva é através de agências de viagens ou directa (directamente através do cliente), para posterior facturação de comissões às agências e de comprovativo da reserva.

As reservas que chegavam à empresa por telefone eram processadas da mesma forma, à excepção do facto dos clientes só poderem fazer uma pré-reserva. Isto é, a reserva só ficava garantida quando o cliente viesse à Loja para deixar um depósito ou o pagamento



Picos de Aventura

total do serviço, ou ainda se fizessem um depósito ou transferência bancária de, pelo menos, 30% do valor total da (s) actividade (s) que reserva-se. Os dados bancários referentes à empresa eram enviados aos clientes, por e-mail ou por telefone.

Por vezes, era necessário fazer alterações e/ou cancelamento de reservas, devido às condições meteorológicas ou pelo número de participantes por actividade não ser o suficiente para que se obtivesse algum lucro, ou seja, era necessário haver no mínimo 4 pessoas para poder obter algum lucro com a actividade, fosse esta qual fosse, devido aos elevados custos que a empresa tinha com combustíveis, entre outros. A forma como eu efectuava essas alterações era: ao balcão (quando o cliente se dirigia à loja para tal), via *e-mail*, e/ou por via telefónica e por fax (Anexo XV). No caso das alterações que fazia por via telefónica, para clientes directos ou para clientes provenientes de agências de viagens que lhes solicitavam as reservas, eu tinha que lhes enviar um fax ou um *e-mail*, com as alterações, para que servisse de comprovativo de como a reserva tinha sido alterada ou cancelada.

3.1.2. Dar Informações de Interesse Turístico

Diariamente chegavam turistas, *e-mails* e telefonemas de vários lugares à Loja/ Escritório e Quiosque da Picos de Aventura para solicitar informações, não só sobre a empresa e a sua actividade mas também de carácter turístico, sobre a ilha de São Miguel. Competia-me dar-lhes esse tipo de informações, por me encontrar no balcão, sempre na língua indicada pelo turista/cliente, de acordo com a minha formação linguística (Português, Inglês, Espanhol e Francês). Para que estes não se esquecessem da informação transmitida ao balcão, por hábito escrevíamos os horários e os preços das actividades no *flyer*³³ promocional da empresa (Anexo XVI), o que estrategicamente fazia com que os potenciais clientes nos contactassem em ordem de requisitarem os nossos serviços, visto os contactos da empresa estarem no *flyer*.

³³São pequenos folhetos publicitários, que têm a função de promover eventos ou serviços a um determinado público.



3.1.3. Preparação dos Clientes para o *Whale Watching*, Natação com Golfinhos, Passeio de Barco e *Dolphin Experience*

Regra geral, todos os dias as embarcações da Picos de Aventura (Figura 6) partiam com clientes para fazer observação de cetáceos, natação com golfinhos, passeio de barco e *dolphin experience*, a não ser que as condições logísticas (não haver o número mínimo de quatro pessoas) e/ou meteorológicas não o permitissem.



Figura 6: Semi-Rígido "Magalhães"
Fontes: Paulo Maria

Antes da chegada dos clientes, era necessário prontificar sempre a logística do *briefing* que é proferido antes da saída para o mar, isto é, preparar os instrumentos tecnológicos que permitem a visualização da apresentação, assim como o espaço em si e o devido preenchimento do seguro. De seguida, era efectuada a recepção dos clientes, juntamente com os respectivos *vouchers*³⁴ (Anexo XVII), bilhetes e restantes pagamentos, bem como registar no sistema os *no-shows*³⁵.

Fazer os clientes assinarem um seguro (Anexo XVIII) antes da saída, também era uma função que eu exercia diariamente, seguido do obrigatório fornecimento de impermeáveis e coletes salva-vidas.

³⁴ Documento que comprova a reserva, directa ou indirecta (através de intermediários).

³⁵ Clientes que reservaram uma actividade para a realizar num determinado dia e não compareceram para a realização da mesma, nem a cancelaram.



3.1.4. Preparação dos clientes para as actividades de terra

Sendo também a Loja Picos de Aventura o local de encontro para as actividades de terra, com excepção da Canoagem e do Passeio a Cavalo, realizava também a recepção dos clientes, confirmando assim o *voucher* que traziam, com a correspondente reserva, dava-lhes o Seguro de Terra (Anexo XIX) para lerem e depois então encaminhava-os para o respectivo guia operacional.

3.1.5. Venda de Artigos

Na Loja e no Quiosque da Picos de Aventura também se encontravam artigos à venda, desde livros sobre cetáceos, guias turísticos, entre outros de cariz turístico, *t-shirts* (com Cachalote; ou Golfinho ou Tartaruga) e pólos Picos de Aventura, postais promocionais, entre outros produtos artesanais. Após a venda do (s) respectivo (s) artigo (s), era efectuada a saída deste (s) e a respectiva entrada do montante num diário de caixa, por forma a controlar a venda dos artigos.



Figura 7: T-shirt Picos de Aventura com Cachalote
Fonte: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.



Picos de Aventura

3.1.6. Caixa

No começo do dia era sempre necessário fazer a abertura do caixa, para que todos os movimentos monetários fossem registados ao longo do dia, de forma correcta. No final do dia era igualmente necessário fazer o seu fecho, para que tivéssemos uma noção do montante que tinha sido registado nesse dia, tanto ao nível de receitas como de despesas. Desta forma o controlo contabilístico era muito mais facilitado. Todos os movimentos (entradas e saídas) feitos no Caixa eram registados no Diário do Caixa, com breve justificação da sua origem ou fim.

3.2. Apoio Administrativo e Contabilístico

Diariamente realizava tarefas administrativas e contabilísticas, como passo a explicar nos pontos seguintes, de modo a saber como a empresa funciona no seu todo e, poder aplicar os meus conhecimentos apreendidos na unidades curriculares ao longo dos três anos de licenciatura.



Picos de Aventura

3.2.1. Facturação

No processo de facturação era da minha responsabilidade preencher uma folha de rosto (Anexo XX) para as facturas de cada agência de viagens, anexar as folhas de rosto às facturas correspondentes e enviá-las por correio ou entregá-las pessoalmente, no caso das agências que se localizavam mais próximas da empresa. Também arquivava todas as facturas nas capas de arquivo correspondentes às respectivas agências de viagens.

3.2.2. Contagem do número de clientes de actividades de Natureza e Náuticas

Para fins estatísticos, a contagem do número de clientes, respectivamente com as actividades desenvolvidas, de acordo com a nacionalidade, é realizada mensalmente. Deste modo, uma das minhas funções eram desempenhar esta tarefa sempre que se justificasse, isto é, após os clientes terem realizado as actividades. Um exemplo disto, patente no Gráfico 1, refere o número dos clientes anuais (até 09/10/2010).

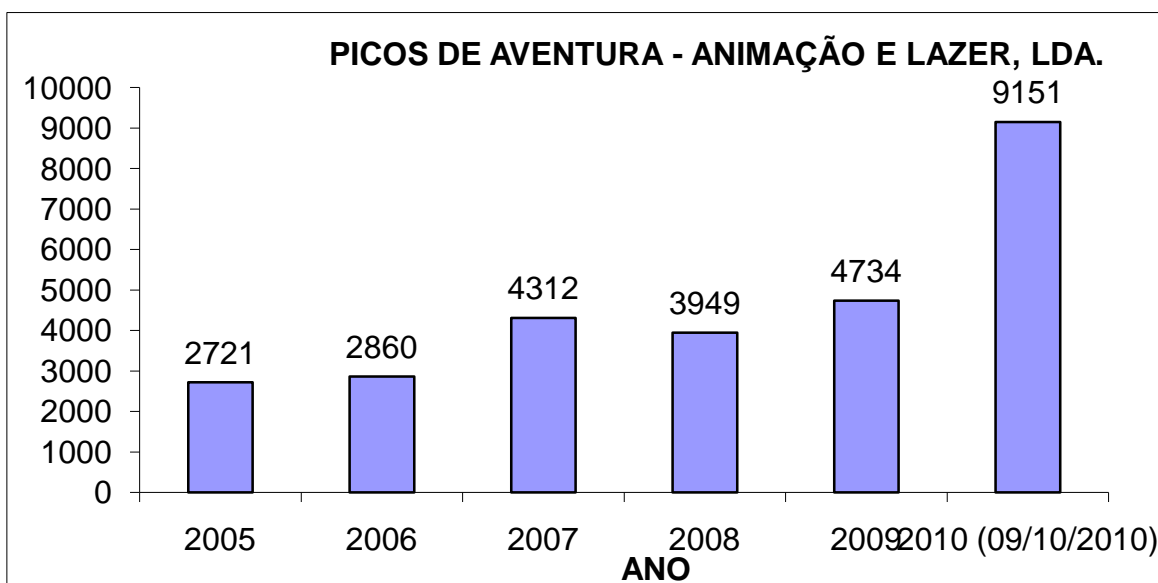


Gráfico 1: Número de Clientes da Picos de Aventura
Fonte: Picos de Aventura – Animação e Lazer, Lda.



Picos de Aventura

3.2.3. Inquéritos à medição da Satisfação de Clientes e de Agências de Viagens

A elaboração de inquéritos para medir a satisfação dos clientes, assim como a das agências de viagens também foi realizada por mim, no âmbito da melhoria da qualidade dos serviços da empresa.

No fim de cada actividade, dava um inquérito a cada um dos clientes (Anexo XXI), estes preenchiam-no e depois arquivava-os de modo a que quando perfizessem cem inquéritos preenchidos, pudéssemos fazer a análise da satisfação dos clientes.

A realização dos inquéritos a agências de viagens (Anexo XXII) também esteve a meu cuidado, tendo feito por telefone, aos responsáveis do Departamento de Marketing das respectivas agências. Contudo, a conclusão do propósito dos inquéritos não foi realizada no período do meu estágio, podendo eu constatar que, de acordo com os exemplares, tanto dos clientes como das agências, regra geral, a satisfação destes é bastante positiva.

3.3. Apoio ao Departamento de Marketing

No âmbito do apoio ao Departamento de Marketing, tive a oportunidade de participar com a Dr.^a Rodrigues, num dos *Meeting Points*, realizados semanalmente com a TUI Holanda, com um intuito de promover e divulgar as actividades da empresa, nomeadamente os Programas de Aventura, anteriormente já referidos e explicados.

Também tive a função de elaborar uma tabela, para enviar para as agências de viagens com que trabalhamos, que define o itinerário dos Passeios de Jipe às Sete Cidades (Anexo XXIII) e à Lagoa do Fogo (Anexo XXIV).



Picos de Aventura

3.4. Actividades de Natureza e Náuticas

Ao longo dos três meses de estágio, tive a oportunidade de participar e desenvolver as actividades oferecidas pela Picos de Aventura, tanto as actividades de Natureza como as Náuticas, como instrutura operacional responsável ou de apoio ao instrutor operacional responsável, podendo assim conhecer todo funcionamento da empresa.

3.4.1. Observação de Cetáceos (Whale Watching)



Figura 8: Cachalotes
Fonte: Birgitta Mück

Antes de cada saída para o mar, um Biólogo Marinho fazia um *briefing* em que falava sobre as espécies de cetáceos (Figura 8) que é possível avistar no Arquipélago dos Açores durante o ano. Para além disso, informavam ainda os clientes sobre as leis da observação de cetáceos nos Açores (Anexo XXV).

Quando tive a oportunidade de acompanhar clientes numa das viagens para observação de cetáceos, a saída deu-se no período da tarde e teve a duração de, aproximadamente, três horas, como é habitual. Assisti ao referido *briefing* e depois entrei em contacto com os Vigias, através de uns interluctores, que se encontravam em alguns pontos da costa Sul da ilha de São Miguel, (método utilizado antigamente para avistar os animais, mas para caçá-los). Estes disseram-me que espécies estavam a avistar e que podiam ser garantidas aos clientes, no momento. Os clientes podiam escolher fazer a saída ou alterar a reserva para outro dia, sempre que desejassem. Aos que decidiram fazer a



Picos de Aventura

actividade, lembrei-lhes que tinham que assinar um contrato de responsabilidade por quaisquer danos físicos ou materiais que pudessem ocorrer ao longo da actividade, como já lhes tinha sido dito na referida apresentação. De seguida, entreguei-lhes roupas impermeáveis e coletes salva-vidas, que são obrigatórios em todas as viagens sem excepção. Então deu-se a saída para o mar num semi-rígido que, por lei, pode levar apenas até doze pessoas.

A partir da saída, foram os vigias, biólogos e *skippers* que trabalharam em conjunto para irmos em direcção aos animais, para que os pudéssemos observar, tendo sempre em atenção o código de conduta e aproximação dos animais.



Figura 9: Cachalotes com Crias à esquerda e Golfinhos Roazes à direita
Fontes: Birgitta Mück e Carla Coutinho

Nesta saída, tive a oportunidade de observar Cachalotes e Golfinhos Roazes (espécies residentes, ambas que se podem observar, respectivamente, na Figura 9) e Golfinhos Malhados do Atlântico. Ao fim da viagem, antes de regressar à marina de Ponta Delgada (ponto de chegada e de partida das embarcações), foi feito outro *briefing* pela Bióloga Marinha que nos acompanhou, Dr. Carla Coutinho, que nos falou sobre as principais características e comportamentos dos cetáceos que tínhamos visto, onde aproveitei e distribuí os Certificados (Anexo XXVI), que damos sempre aos clientes das actividades de mar, uma vez que contém no verso as espécies avistadas na actividade.



3.4.2. Passeio de Barco

O passeio de Barco, inicia-se na Loja Picos de Aventura com o mesmo procedimento da observação de cetáceos, isto é, com um *briefing* às 8h30m feito por um biólogo, seguindo-se depois para o passeio. A observação de cetáceos é realizada durante a manhã, onde eu e os vinte e três clientes tivemos a oportunidade de observar baleias piloto e golfinhos riscados. Os clientes desenvolviam um gosto pessoal por pássaros (*Bird Watching*³⁶), pelo qual também tivemos a oportunidade de observar várias espécies de aves. O passeio tem rumo à Ribeira Quente, uma aldeia piscatória onde se realiza o almoço num restaurante local sendo este “O Garajau”. Depois passei com os clientes até à praia, onde relaxaram um pouco até dar início à viagem de regresso a Ponta Delgada. De regresso pudemos visitar o ilhéu da Vila Franca do Campo, assim como observar algumas aves que ali pousavam, e apreciar toda a Costa Sul, num óptimo dia de Verão, onde as condições marítimas eram excelentes.

Quando chegámos à Loja Picos de Aventura, dei o Certificado de espécies que avistámos aos clientes, assim com recolhi os impermeáveis e os coletes salva vidas.

³⁶ Prática que tem como objectivo a observação de aves, por estudo ou lazer.



3.4.3. Natação com Golfinhos

Para a natação com golfinhos, quando eu acompanhei clientes numa viagem, a saída também se deu às 14h30 e houve um *briefing* onde o Biólogo Dr. Paulo Azevedo explicou, acima de tudo, que tínhamos que saber nadar. Além disso, ensinou-nos os comportamentos que devíamos adoptar quando estivéssemos com os animais no seu habitat natural, visto que eram golfinhos selvagens.



Figura 10: Golfinhos Comum e Pintado do Atlântico
Fonte: Bruno Sampaio e Romana Ponte

Para esta actividade, o barco só podia levar até seis pessoas, por motivos de segurança. Antes da saída da Marina de Ponta Delgada, falei com a Vigia, da mesma forma que para a observação de cetáceos, eu e os clientes equipámo-nos com fatos de neoprene (que nos protegiam do frio, se a água estivesse muito fria, e que nos ajudavam a flutuar para que não nos cansássemos muito a nadar em alto mar), máscara e tubo de apneia (para observarmos bem os golfinhos debaixo de água e os seus comportamentos) e colete salva-vidas.

No final desta actividade, tal como na observação de cetáceos, o Biólogo falou um pouco sobre as espécies com que tínhamos nadado e, distribuí os Certificados (Anexo XXVII). Neste caso, nadámos com Golfinhos Comuns, como se pode observar na Figura 10.



3.4.4. *Canyoning*

A Picos de Aventura é a única empresa de animação, em São Miguel, que oferece esta actividade, praticada na Achada, uma freguesia situada no concelho de Nordeste, de momento realizada numa ribeira da Lagoa do Fogo, devido aos estragos sentidos na Achada este Inverno passado. Antes da saída, preenchi o registo da actividade (obrigatórios nas actividades de terra) (Anexo XXVIII), de forma a certificar-me que todo o material necessário estava presente, assim como dei aos clientes para lerem o respectivo Seguro de Terra e o assinarem.

O *canyoning* consiste na descida de cursos e linhas de água que apresentam declives acentuados, rochas, entre outros obstáculos, que eu, os clientes e os instrutores, Sr. Manuel da Câmara e Dr. Paulo Pacheco, tivemos que superar, sentindo muita adrenalina. Para o fazer, tive que nadar, saltar para a água (proveniente da chuva), em várias etapas do percurso, utilizar manobras de *slide*³⁷ e *rappel*, como se pode observar na Figura 11, sempre que fosse necessário ou quando os clientes o desejassem por se sentirem mais a vontade.

Nas zonas mais planas era possível marchar, sempre rodeados de uma exuberante vegetação constituída por conteiras, eucaliptos e os mais variados tipos de vegetação, que tanto embelezava o percurso, desde o seu início até ao fim. É interessante referir que este tinha aproximadamente 7 km de comprimento e que o salto para a água mais alto que dei foi de, aproximadamente, 9 metros de altura.

³⁷ Significa deslizar, neste caso utilizando manobras de cordas.



3.4.5. *Mystic Furnas Crater*

O Mystic Furnas Crater é um dos programas de aventura que a Picos de Aventura dispõe e consiste na combinação das actividades de Canoagem e Passeio a Cavalo com duração de dia inteiro, das 9h30m às 17h00, com *transfer* de Ponta Delgada e almoço incluído num restaurante local no vale das Furnas. Quando chegámos à Lagoa das Furnas (onde decorreu a actividade), fui buscar o material a utilizar na actividade ao armazém junto à unidade de alojamento turístico *Furnas Lake Villas* e trouxe-o ao encontro dos clientes, junto à lagoa. Depois de equipados com coletes salva-vidas, expliquei aos clientes como deveriam manusear o material correctamente. Então, demos a volta por um lado da lagoa (Figura 11), com o instrutor operacional Dr. Pedro Alves, conduzindo os clientes à outra extremidade da lagoa, onde parámos para descansar um pouco e observar as caldeiras. Às 12h30 fizemos uma paragem para almoçar. No período da tarde, realizou-se o Passeio a Cavalo no *Furnas Lake Villas*, realizado pelo Sr. Manuel Soares, instrutor da respectiva actividade. No final, conversei um pouco com os clientes e despedi-me deles. Antes de regressar à Loja da Picos de Aventura, arrumámos as canoas convenientemente no já referido armazém.

3.4.6. Escalada

A escalada normalmente é feita das 10h00m horas às 12h30m ou das 14h00m às 16h30. No dia que realizei esta actividade, antes de partir da Picos de Aventura às 14h00m, com um casal de clientes ingleses, fiz o Registo da Escalada (Anexo XXIX), dando-lhes depois para assinarem, após terem lido também o Seguro. Posto isto fomos para a Ferraria (zona acentuadamente rochosa, junto ao mar, onde também se pratica turismo balneário), que se localiza na costa Sul da ilha de São Miguel. Aí montei as cordas, em conjunto junto com o Dr. Paulo Pacheco, na parede rochosa (que subimos mais tarde). De seguida, fornecemos aos clientes o material de segurança necessário (capacete e arnês). Depois disto, eu e os clientes subimos a parede revezadamente, com calma e seguindo as instruções do instrutor operacional. No final, os clientes e nós, tivemos a oportunidade de tomar um banho na zona balneária da Ferraria, uma zona única, visto



Picos de Aventura

que, misturada com a água do mar, encontramos água quente de uma caldeira, o que faz com que a água do mar, naquela zona, se torne mais quente. Ao fim da tarde, pelas 17h00m, demos início à viagem de regresso para a Picos de Aventura, onde me despedi dos clientes.

3.4.7. Passeio pedestre na Lagoa do Fogo

A Lagoa do Fogo formou-se há cerca de 15 000 anos, ocupando actualmente a mais recente caldeira do jovem Vulcão do Fogo, na ilha de São Miguel, cuja última erupção data 1563. Esta é também a segunda maior lagoa da ilha e a mais alta (Figura 11), tendo em conta que se situa no cimo de uma montanha cujo ponto mais alto se eleva a 949 metros de altitude. Foram essas algumas das informações que, eu e o Dr. Paulo Pacheco demos a uma grupo de seis espanhóis que tivemos a oportunidade de acompanhar, ao longo de um passeio pedestre na Reserva Natural da Lagoa do Fogo.

O percurso teve início em Água de Pau, por volta das 10h00m, com uma subida (acompanhada por um pouco de nevoeiro e chuva) até ao cimo da parte de fora da cratera da Lagoa do Fogo. Chegados ao cimo, tivemos que dar início a uma descida, um pouco difícil, pela parte de dentro da cratera até à margem da lagoa.

Perto da límpida água da lagoa, fizemos uma paragem para almoçar e desfrutar um pouco da beleza e tranquilidade do local. Durante esse período de descanso, tivemos a oportunidade de continuar a trocar ideias e conhecimentos com os clientes, sobre o local, num ambiente de descontração. Além de darmos informações como as já indicadas, os clientes também nos colocaram questões acerca de algumas espécies e endémicas de flora que se iam observando ao longo do percurso e que lhes despertavam a curiosidade (como a urze, a criptoméria, as conteiras, entre outras). Por volta das 16h30m terminámos o passeio pedestre, no mesmo local onde este começou e regressámos à Picos de Aventura.



Picos de Aventura



Figura 11: *Canyoning, Canoagem e Passeio Pedestre*

Fonte: Paulo Pacheco

3.4.8. Incentivo

O Incentivo que tive a oportunidade de fazer parte foi o “*Challenger No Limits Açoreana Seguros*” (Anexo XXX), com sessenta participantes, com duração de três dias, na Vila Franca do Campo (Hotel *Bahia Palace*³⁸), na Lagoa dos Nenúfares.

A concentração foi às 18h00m, na Sede da Açoreana Seguros, em São Gonçalo, Ponta Delgada, onde fizemos o *check in* dos participantes no evento, seguindo depois num autocarro para o Hotel. À chegada do *Bahia Palace*, no qual ficaram alojados, enquanto faziam o *check in*, distribuímos umas pastas com material necessário para as actividades (*t-shirt*, boné, caderno e caneta), fornecidas pela Açoreana Seguros (Anexo XXXI).

A recepção dos participantes foi realizada com um *Welcome Drink*³⁹, junto à piscina do Hotel, seguindo-se o jantar na sala de jantar do Hotel. Toda a nossa intervenção até então, foi para garantir que tudo corresse como planeado, assim como para interagir com os participantes na medida em que assim se justificasse. Após o jantar, o Hotel *Bahia Palace* organizou uma “discoteca ao ar livre”, com animação musical e serviço de bar, proporcionando a todos os participantes do incentivo momentos de

³⁸ In <http://www.hotelbahiapalace.com/>
Sítio Oficial do Empreendimento

³⁹ Termo em Inglês que denomina a prática de servir uma bebida à chegada das pessoas, como um gesto de boas vindas.



Picos de Aventura

descontracção e divertimento, no qual também participámos e interagimos com os participantes.

Pela terceira vez, a Picos de Aventura realiza o Incentivo da empresa em questão, com o intuito de realçar ou desenvolver o espírito de equipa, competição, liderança, cooperação, comunicação, iniciativa, e por fim a cultura da companhia e as relações interpessoais.

Os incentivos podem ser uma mistura de diferentes actividades como *team building*, orientação, transposição de obstáculos e heranças culturais, que são combinadas de acordo com as características do grupo, como já referido. Posto isto, todas as actividades (Anexo XXXII) que realizamos proporcionam o desenvolvimento de todos estes princípios e valores, em especial o *team building*, nomeadamente através dos seguintes jogos: Basket Humano (Anexo XXXIII); o Pescador (Anexo XXXIV); o Jogo da Água (Anexo XXXV); a Teia (Anexo XXXVI) e o Campo Electrificado (Anexo XXXVII). Estes foram os jogos que realizámos durante a manhã do segundo dia, com a Lagoa dos Nenúfares como painel de fundo (Figura 12, respectivamente).

De seguida, organizámos o almoço, sendo este um churrasco com produtos regionais, perto da Lagoa dos Nenúfares.

Posto isto, a tarde foi preenchida com o *Raid Adventure*, que basicamente era Canoagem, onde os participantes tinham como objectivo chegarem todos ao centro da Lagoa, onde lhes era servido Champanhe, podendo desfrutar de toda aquela envolvência excepcional. Sendo assim, esta actividade foi única para todos os participantes, visto não ser permitido a exploração desta Lagoa para estes fins (que à priori a Picos de Aventura teve de obter uma licença extraordinária) e o acesso com todo o material necessário para desenvolver a actividade, é difícil. Contudo, a dedicação e o empenho de toda a equipa fez com que fosse possível.



Picos de Aventura

Em cada incentivo há um esforço por introduzir produtos regionais, colaborar com restaurantes regionais, hotéis locais e fornecedores locais (Anexo XXXVIII).

No final das actividades *outdoor* do segundo dia, os participantes jantaram no Hotel e de seguida tiveram uma noite com vários jogos de cartas e de “cultura”, assim como bar aberto. Todo o processo da composição e descomposição das actividades, fez parte dos ”bastidores” do Incentivo, na qual fiz parte, assim como fiquei responsável pelo jogo Basket Humano.

No terceiro e último dia do Incentivo, durante a manhã houve um passeio de barco, no qual os participantes também puderam observar cetáceos. A partida teve início na marina da Vila Franca do Campo, terminando na marina de Ponta Delgada, com duração de três horas.



Figura 12: Descida pedestre à Lagoa dos Nenúfares; Foto do Grupo dos Participantes e Basket Humano

Fonte: Sílvia Pimentel

3.4.9. *Fam Trip* MICE Espanha

A *Fam Trip*⁴⁰ MICE Espanha, na qual tive a oportunidade de participar teve duração de dois dias, com um grupo de dez agentes de viagens espanhóis, tendo início na Loja Picos de Aventura, com a realização do *briefing* e, posterior saída para o mar para a observação de cetáceos (Anexo XXXIX e XL).

Entretanto, colaborei no primeiro dia, precisamente no *Furnas Lake Villas*, onde decorreram alguns jogos de *team building*, como foi o caso do Basket Humano (Anexo XLI) e da Teia (XLII) que tive a responsabilidade de preparar e supervisionar. Com a chegada dos participantes às Furnas (que foram de barco até à Marina da Vila Franca do Campo e de autocarro até às Furnas), acompanhados por um Guia, visitaram a zona da Lagoa das Furnas, almoçando depois numa Casa de Chá (explorada pelo Grupo Bensaúde) o típico Cozido das Furnas. Após o almoço, em que também tive a oportunidade de participar, fizemos de bicicleta o percurso até ao *Furnas Lake Villas*, que são cerca de sete quilómetros.

Após o Passeio de Bicicleta, realizámos então os jogos terminando assim as actividades do primeiro dia, por volta das 17h00m.

No segundo dia realizaram-se os Passeios de Jipe para as Sete Cidades.

3.4.10. Vigia

A Vigia foi uma das poucas herança que ficou da prática da caça à baleia. Após a sua proibição, a utilização deste método, passou a ser apenas para o avistamento dos cetáceos. Sempre que se realiza uma saída para o mar, para qualquer uma das actividades náuticas oferecidas pela empresa, é indispensável a função do Vigia, mais propriamente o avistamento dos cetáceos e devidas coordenadas aos *skippers* dos nossos barcos.

⁴⁰ Viagem de baixo custo ou oferecida a agentes de viagens pela sua empresa/organização, com o intuito de conhecerem o produto turístico que poderão vender.



No dia que acompanhei a Dr.^a Carla Coutinho ao ponto de Vigia na Caloura, pude compreender o funcionamento desta no avistamento dos animais, contudo a visibilidade não era a melhor, uma vez que inicialmente estava um pouco de nevoeiro, o que dificultou por momentos. Também me familiarizei com todo o material profissional necessário para o desenvolvimento da actividade (binóculos, mastro rotativo, etc). Posto isto, ao fim de cerca de trinta minutos, pudemos avistar junto à costa golfinhos, que os “vigiámos” constantemente. Entretanto demos a informação ao Biólogo que fazia o *briefing* para a saída das 13h15m na Loja que, por sua vez no final deu aos clientes.

Até ao nosso barco se aproximar dos animais, fomos sempre fornecendo as respectivas coordenadas, através dos interluctores. Neste dia, pudemos avistar também cachalotes.



Figura 13: Estagiária na Vigia da Caloura

Fonte: Carla Coutinho

3.5. Outras funções desempenhadas

O desempenho de pequenas tarefas, ao longo dos três meses de estágio, também foi necessário, e não era de menos importância que as funções e tarefas anteriormente referidas para o bom funcionamento da actividade da Picos de Aventura.

Algumas vezes foi necessário eu ir levar correspondência ao correio, levar facturas a algumas agências de viagens, pagar contas telefónicas, comprar material de escritório, que era necessário e fazer depósitos bancários.



Picos de Aventura

A organização de informação arquivada também foi uma das minhas tarefas realizadas, como por exemplo, a capa de actividades de Terra, de acordo com as respectivas actividades, de uma forma crescente, e a do envio dos fax.

A manutenção do material das actividades, quando havia actividades *outdoor*⁴¹, também ficava muitas vezes a meu cargo. A lavagem do material era feita sempre no final das actividades, após o regresso dos responsáveis pelas actividades à Loja. Assim, eu e outra pessoa que estivesse na Loja na altura, levávamos o material para o armazém da marina de Ponta Delgada, lavando-o e preparando-o assim para as próximas actividades (maioritariamente fatos de neoprene, capacetes de protecção, cordas, arneses, entre outros, utilizados no *canyoning* e na escalada, por exemplo).

Outra função que eu tinha que desempenhar praticamente todos os dias era a entrega de certificados aos clientes que faziam observação de cetáceos e Passeio de Barco. Nesse certificado constavam as espécies de cetáceos que se avistam nos Açores, com maior frequência. Desta forma, só tínhamos que assinalar com uma cruz nos quadrados correspondentes às espécies que os clientes tinham avistado, durante a realização das actividades.

⁴¹ Actividade que se realiza ao ar livre: de natureza, de aventura, entre outras.



Conclusão

A título de conclusão, devo dizer, antes de mais, que os três meses de Estágio foram fundamentais para colocar em prática conhecimentos teóricos que adquiri ao longo da Licenciatura em Turismo e Lazer, principalmente das unidades curriculares de línguas estrangeiras (Inglês e Espanhol) tendo em conta que, na Picos de Aventura, lidava diariamente com turistas de nacionalidade estrangeira.

Nestes últimos parágrafos do relatório, torna-se importante também realizar uma breve avaliação sobre o Estágio, em si, e à forma como a Picos de Aventura trabalha. Isto é, há que fazer uma breve abordagem sobre os aspectos positivos e negativos que deduzi que haviam na actividade da empresa. Em primeiro lugar, não houve oportunidade de desenvolver nenhum projecto de grande dimensão, baseado numa iniciativa pessoal, pois além de estar um pouco limitada em termos de tempo, a Picos de Aventura realizava as suas actividades da melhor forma possível, pelo que não considerei necessário notar nenhuma alteração na actividade da empresa ou em nenhum dos departamentos da mesma. No entanto, tentei sempre adoptar uma postura de autonomia aquando do desempenho de todas as funções que desenvolvi e que me foram destinadas, de modo a atingir os objectivos que me propus a atingir, antes mesmo de começar o estágio. Para isso, eu tinha, por exemplo, o cuidado de organizar a zona de recepção (tanto na Loja como no Quiosque da empresa), em termos de arrumação das secretárias, balcão, lembranças e de documentação. Além disso, muitas vezes sugeri aos colaboradores da empresa que houvesse mais comunicação, para que houvesse mais cooperação entre eles e outras entidades, o que só faria com que prestassem serviços de forma mais eficiente e eficaz.

Não menos importante foi o facto da empresa ter-me feito uma proposta para realizar lá o meu Estágio Profissional, sendo esta atitude muito importante para mim uma vez que houve satisfação da prestação dos meus serviços e reconhecimento de todo o meu empenho durante os três meses de Estágio Curricular.



Picos de Aventura

Realizar tarefas diárias como ajudar os colegas na manutenção do material, alterar reservas e fazer cancelamentos, também era uma função que eu fazia, mesmo antes que me solicitassem. Alertar os colegas para algo que teriam que fazer no dia seguinte, também se tornava necessário, por vezes, por eles estarem muito ocupados. Este tipo de atitudes fez com que eu criasse um “à vontade” com todos os colaboradores da empresa, o que facilitou muito mais a comunicação entre todos nós e originou um excelente ambiente de trabalho, que se manteve durante todo o tempo de estágio.

Em último lugar, devo dizer que fui muito bem recebida e sempre tratada por todos, como um membro da equipa da Picos de Aventura. De forma geral, a empresa actua de forma organizada e supera (pelo que constatei nos inquéritos realizados pelos clientes e agências de viagens, e das próprias reacções dos clientes após a realização das actividades) as expectativas dos clientes, o que do meu ponto de vista, deve ser o primordial objectivo que uma empresa de animação turística se deve propor a atingir, ao final de cada dia de actividade.



Picos de Aventura

Bibliografia

Livros e Outras Publicações:

CUNHA, Licínio, *Introdução ao Turismo*, Lisboa, Editorial Verbo, 2001.

Decreto-lei 204/2000, de 1 de Setembro.

Decreto Legislativo Regional n.º 9/99/A, 2003.

JOAQUIM, Sónia, *O papel do turismo para a convergência dos Açores*; dissertação do Mestrado em Gestão Pública, Universidade dos Açores, Departamento de Economia e Gestão, Ponta Delgada, 2004.

MORTON, Brian, BRITTON, Joseph; MARTINS, António, *Ecologia costeira dos Açores*, Sociedade Afonso Chaves, Ponta Delgada, 1998.

OLIVEIRA, Cláudia, *A actividade de observação turística de cetáceos no arquipélago dos Açores – Contributo para o seu desenvolvimento sustentável*, Dissertação de Mestrado em Gestão e Conservação da Natureza, Universidade dos Açores, Departamento de Ciências Agrárias, 2005.



Picos de Aventura

Sítios:

- http://acores.wikia.com/wiki/Geologia_dos_A%C3%A7ores; (27/10/2008)
- http://www.azoresweb.com/economia_acores.html; (29/10/2008)
- estatistica.azores.gov.pt/.../%7Be6c6d503-5039-4dcb-96c3-7146640134fc%7D.pdf; (14/11/2010)
- www.eplerwood.com; (26/10/2010)
- http://prof.santana-e-silva.pt/gestao_de_empresas/trabalhos_06_07/word/A%20Estrat%C3%A9gia%20e%20o%20Marketing.pdf; (5/11/2010)
- <http://www.destinazores.com/en/index.php>; (29/10/2010)
- http://www.eccn.edu.pt/alunos/sara_joana/territorio_clima.htm; (27/10/2010)
- <http://www.ecoclub.com/news/085.pdf>; (27/10/2010)
- <http://www.geota.pt/ulixes21/faq/index.html>; (25/10/2010)
- <http://www.horta.uac.pt/species/cetacea/decretoww.htm>; (26/10/2010)
- <http://www.parcs-naturels-regionaux.tm.fr>; (26/10/2010)
- http://pt.wikipedia.org/wiki/Gon%C3%A7alo_Velho; (25/10/2010)
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/A%C3%A7ores#Hist.C3.B3ria>; (25/10/2010)



Picos de Aventura

Anexos

Anexo I – Decreto – Lei 204/2000

MINISTÉRIO DA ECONOMIA**Decreto-Lei n.º 204/2000**

de 1 de Setembro

Em 1997 a legislação turística foi objecto de profundas alterações, desencadeando um profundo processo de reestruturação do quadro legislativo do sector, com o empenho e colaboração de entidades públicas e privadas, atendendo, designadamente, aos princípios da descentralização de competências, simplificação técnica e desburocratização administrativa.

Através do Decreto Regulamentar n.º 22/98, de 21 de Setembro, foi regulamentada a declaração de interesse para o turismo, no seguimento da qual importa agora estabelecer as regras relativas às condições de acesso e exercício da actividade de animação turística, numa perspectiva de defesa dos interesses dos turistas que utilizam os serviços prestados por empresas desse subsector da actividade turística, nomeadamente através da prestação das garantias necessárias à salvaguarda dos direitos do consumidor.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e consultadas as associações patronais do sector com interesse e representatividade na matéria.

Assim:

Ao abrigo do disposto na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta, para valer como lei geral da República, o seguinte:

CAPÍTULO I**Disposições gerais****Artigo 1.º****Âmbito**

O presente diploma visa regulamentar o acesso e o exercício da actividade das empresas de animação turística.

Artigo 2.º**Noção**

1 — São empresas de animação turística as que tenham por objecto a exploração de actividades lúdicas, culturais, desportivas ou de lazer, que contribuam para o desenvolvimento turístico de uma determinada região e não se configurem como empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza e agências de viagens e turismo.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as empresas proprietárias ou exploradoras de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza e agências de viagens e turismo podem exercer actividades de animação turística, desde que cumpram os requisitos previstos no presente diploma.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas proprietárias ou exploradoras de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza e agências de viagens e turismo, que estejam constituídas numa das formas societárias

previstas no n.º 6 e prevejam no seu objecto social a possibilidade de exercerem as actividades previstas no n.º 1, estão isentas do licenciamento previsto no capítulo II do presente diploma para as empresas de animação turística.

4 — Os estabelecimentos, iniciativas, projectos ou actividades declarados de interesse para o turismo ao abrigo do disposto no Decreto Regulamentar n.º 22/98, de 21 de Setembro, têm de cumprir os requisitos previstos no presente diploma, devendo, para o efeito, efectuar o pedido de concessão da licença para o exercício das actividades de animação turística nos termos previstos no artigo 7.º

5 — Para uma empresa ser licenciada como empresa de animação turística é necessário que, além de se destinar predominantemente a turistas nacionais e estrangeiros, contribua decisivamente para a ocupação dos seus tempos livres ou para satisfazer as necessidades e expectativas decorrentes da sua permanência.

6 — Para os efeitos do presente diploma, a noção de empresa compreende o estabelecimento individual de responsabilidade limitada, a cooperativa e a sociedade comercial que tenham por objecto o exercício das actividades referidas no n.º 1.

Artigo 3.º**Actividades próprias e acessórias das empresas de animação turística**

1 — Sem prejuízo do regime legal aplicável a cada uma das actividades previstas nas alíneas seguintes, são consideradas actividades próprias das empresas de animação turística as actividades de animação previstas no n.º 1 do artigo anterior desenvolvidas em:

- a)* Marinas, portos de recreio e docas de recreio, predominantemente destinados ao turismo e desporto;
- b)* Autódromos e kartódromos;
- c)* Balneários termais e terapêuticos;
- d)* Parques temáticos;
- e)* Campos de golfe;
- f)* Embarcações com e sem motor, destinadas a passeios marítimos e fluviais de natureza turística;
- g)* Aeronaves com e sem motor, destinadas a passeios de natureza turística, desde que a sua capacidade não exceda um máximo de seis tripulantes e passageiros;
- h)* Instalações e equipamentos para salas de congressos, seminários, colóquios e conferências, quando não sejam partes integrantes de empreendimentos turísticos e se situem em zonas em que a procura desse tipo de instalações o justifique;
- i)* Centros equestres e hipódromos destinados à prática de equitação desportiva e de lazer;
- j)* Instalações e equipamentos de apoio à prática do *windsurf*, *surf*, *bodyboard*, *wakeboard*, esqui aquático, vela, remo, canoagem, mergulho, pesca desportiva e outras actividades náuticas;
- l)* Instalações e equipamentos de apoio à prática da espeologia, do alpinismo, do montanhismo e de actividades afins;
- m)* Instalações e equipamentos destinados à prática de pára-quedismo, balonismo e parapente;
- n)* Instalações e equipamentos destinados a passeios de natureza turística em bicicletas ou outros veículos de todo o terreno;

- o) Instalações e equipamentos destinados a passeios de natureza turística em veículos automóveis, sem prejuízo do disposto no artigo 16.º;
- p) Instalações e equipamentos destinados a passeios em percursos pedestres e interpretativos;
- q) As actividades, serviços e instalações de animação ambiental previstas no Decreto Regulamentar n.º 18/99, de 27 de Agosto, sem prejuízo das mesmas terem de ser licenciadas de acordo com o disposto nesse diploma;
- r) Outros equipamentos e meios de animação turística, nomeadamente de índole cultural, desportiva, temática e de lazer.

2 — Sem prejuízo do regime legal aplicável a cada uma das actividades previstas nas alíneas seguintes, são consideradas actividades acessórias das empresas de animação turística:

- a) As iniciativas ou projectos sem instalações fixas, nomeadamente os eventos de natureza económica, promocional, cultural, etnográfica, científica, ambiental ou desportiva, quer se realizem com carácter periódico, quer com carácter isolado;
- b) A organização de congressos, seminários, colóquios, conferências, reuniões, exposições artísticas, museológicas, culturais e científicas;
- c) A prestação de serviços de organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

Artigo 4.º

Exclusividade e limites

1 — Apenas as entidades licenciadas como empresas de animação turística podem exercer as actividades previstas no n.º 1 do artigo anterior, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às empresas de animação turística:

- a) A comercialização directa dos seus produtos e serviços pelos empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza, estabelecimentos de restauração e de bebidas e agências de viagens e turismo;
- b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza, estabelecimentos de restauração e de bebidas e agências de viagens e turismo, com veículos que lhes pertençam, ou contratados para esse fim;
- c) A venda de serviços de empresas transportadoras;
- d) As actividades de animação turística desenvolvidas por misericórdias, mutualidades, instituições privadas de solidariedade social, institutos públicos, clubes e associações desportivas, associações juvenis e as entidades análogas, cujo objecto abranja as actividades previstas no presente diploma e que exerçam para os respectivos associados ou beneficiários, sem regularidade nem fim lucrativo, as actividades previstas no n.º 1 do artigo anterior.

Artigo 5.º

Denominação, nome dos estabelecimentos e menções em actos externos

1 — Somente as empresas licenciadas como empresas de animação turística podem usar tal denominação.

2 — As empresas de animação turística não poderão utilizar denominações iguais ou de tal forma semelhantes às de outras já existentes que possam induzir em erro, sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

3 — A Direcção-Geral do Turismo não deverá autorizar o licenciamento de empresas de animação turística cuja denominação infrinja o disposto no número anterior, sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

4 — As empresas de animação turística devem utilizar o mesmo nome em todos os estabelecimentos, iniciativas ou projectos que explorem.

5 — Em todos os contratos, correspondência, publicações, anúncios e, de um modo geral, em toda a actividade externa, as empresas de animação turística devem indicar o número do seu alvará e a localização da sua sede social.

CAPÍTULO II

Do licenciamento

Artigo 6.º

Licença

1 — O exercício da actividade das empresas de animação turística depende de licença, constante de alvará, a conceder pela Direcção-Geral do Turismo.

2 — A concessão da licença depende da observância pela requerente dos seguintes requisitos:

- a) Ser uma cooperativa, estabelecimento individual de responsabilidade limitada ou sociedade comercial que tenha por objecto o exercício daquela actividade e um capital social mínimo realizado de 2 500 000\$;
- b) Prestação das garantias exigidas por este diploma;
- c) Comprovação da idoneidade comercial do titular do estabelecimento em nome individual de responsabilidade limitada, dos directores ou gerentes da cooperativa e dos administradores ou gerentes da sociedade requerente.

3 — Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, não são consideradas comercialmente idóneas as pessoas relativamente às quais se verifique:

- a) A proibição legal do exercício do comércio;
- b) A inibição do exercício do comércio por ter sido declarada a sua falência ou insolvência, enquanto não for levantada a inibição e decretada a sua reabilitação;
- c) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma empresa falida a menos que se comprove terem os mesmos actuado diligentemente no exercício dos seus cargos;
- d) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma empresa punida com três ou mais coimas, desde que lhe tenha sido também aplicada a sanção de interdição do exercício da profissão ou a sanção de suspensão do exercício da actividade.

Anexo II – Política de Qualidade



Picos de Aventura

Política da Qualidade

A empresa Picos de Aventura pretende afirmar uma diferenciação do seu serviço através da realização de actividades de animação turística baseadas numa sólida experiência e postura profissional.

A elaboração dos nossos programas de actividades tem por base uma determinação criteriosa dos desejos dos participantes de modo a satisfazer totalmente as suas expectativas e proporcionar momentos de divertimento, boa disposição e superação pessoal.

Assim sendo, faremos tudo que estiver ao nosso alcance de modo a cumprir com os objectivos delineados para cada actividade, mas sempre imbuidos de uma forte preocupação com a segurança, ambiente, códigos de conduta e legislação aplicável à actividade.

A realização de briefings assume um papel preponderante na transmissão dos objectivos e no esclarecimento total aos participantes das normas a cumprir durante a realização das actividades.

A segurança dos nossos clientes e colaboradores é uma preocupação que se traduz no cumprimento escrupuloso das respectivas normas aplicáveis, bem como, a utilização de equipamento de protecção individual e colectivo moderno e devidamente homologado.

A nossa equipa de trabalho funciona com autonomia e responsabilidade de modo a elaborar programas dominados pelo rigor, criatividade, selectividade, singularidade e enquadramento paisagístico de excelência. O espírito de trabalho da organização irá sempre no sentido da obtenção da satisfação pessoal e profissional da sua equipe.

Finalmente, reconhecemos na melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, um compromisso que levará à excelência do nosso serviço.

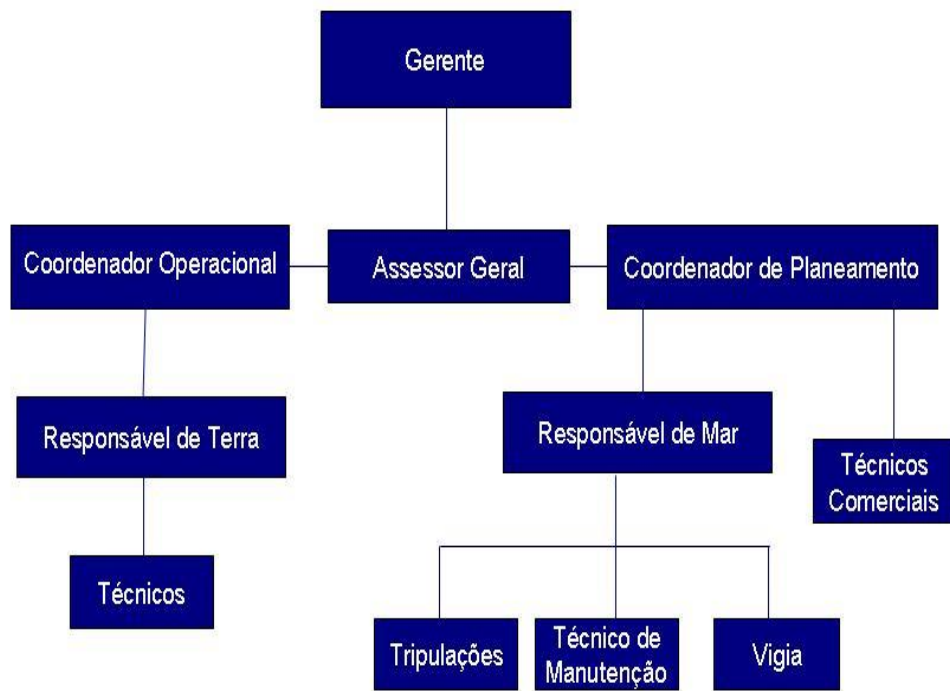
É este o compromisso que assumimos perante os nossos clientes



A gerência

30/05/2008

Anexo III – Organigrama da Picos de Aventura



**Anexo IV – Tabela de Preços Picos de
Aventura em 2010**

Anexo V – Instrução de Trabalho
***“Whale Watching”* da Picos de**
Aventura

**Anexo VI – Instrução de Trabalho
“Natação com Golfinhos” da Picos de
Aventura**

Anexo VII – Instrução de Trabalho
***“Dolphin Experience”* da Picos de**
Aventura

**Anexo VIII – Instrução de Trabalho
“*Canyoning*” da Picos de Aventura**

**Anexo IX – Instrução de Trabalho
“Passeios” da Picos de Aventura**

Anexo X – Instrução de Trabalho “Escalada” da Picos de Aventura






**Anexo XI – Exemplo de uma Reserva
no Sistema Informático Picos de
Aventura**

Gestão de Actividades - Picos de Aventura - Mozilla Firefox

http://www.picosdeaventura.net/gestact/index.php/booking/change_direct_booking/main/2550

Mais Visitados | Conectar Aqui | Últimas Novidades

Gestão de Actividades - Picos de Aventura | Correo :: Entradas (1) | Facebook | Estás a ouvir gratuitamente Antena 3 ...

Reserva Directa # 2550

Data: 08/11/2010 Hora: 11:41 am

Nome: N.º Pax (adl): Observações / Comentários: **Falta pagar 94 euros.**

Contacto: Crianças:

Voucher / Campanha: Caução:

Estado:



Actividade: Motivo:

Informação Adicional

Refeição:

Transfer:

Reserva criada por: base1

2010 © Picos de Aventura - Animação Turística, Lda.

powered by IT++

Concluído

Iniciar | Gestão de Actividad... | MAFALDA (F-) | Documentação | Docs precisos da Pic... | Joana Silva @Euros... | Reserva - Paint | PT | 11:41

**Anexo XII – Exemplo da Agenda no
Sistema Informático Picos de
Aventura**

Gestão de Actividades - Picos de Aventura - Mozilla Firefox

Eicheiro Editar Ver Histórico Marcadores Ferramentas Ajuda

http://www.picosdeaventura.net/gestact/index.php/schedule/schedule/main(2010)8

Mais Visitados Começar Aqui Últimas Novidades

Gestão de Actividades - Picos de ... Correo :: Entrada Facebook Estás a ouvir gratuitamente Antena 3 ...

- s nome (2) | Big Blue |

Pagar:
 - s nome (1) | Big Blue |
 - s nome (2) | Big Blue |
 - s nome (5) | Big Blue |

Caução:
 - Schlegel (2) | [Pagar]

9 08:30 WWV 13/34 08:30 FD 20 08:30 JT SC 4/4 09:30 BTT Furnas 4/8 09:30 CY 9/9 10:00 HR 1/4 13:15 WWV 12/12 13:15 WWV 18/23 14:00 NG 8	10 08:30 WWV 9/12 08:30 WWV 33/34 08:30 FD 11/12 09:30 JT SC 4/4 09:30 PP Fogo 11/11 09:30 CY 6/7 10:00 CN 4/8 10:00 HR P CRUZ 2/4 13:15 WWV 33/33 13:30 NG 8/8 16:30 NG 6/6 16:30 NG 6/6	11 07:00 Pesca 3/3 06:30 FD 19/20 08:30 WWV 11/12 08:30 WWV 33/34 09:30 BTT+RC 14/7 09:30 JT SC 10/10 09:30 NG 8/8 13:15 WWV 11/12 13:15 WWV 32/32 13:30 NG 6/6 16:30 NG 6/6 16:30 NG 6/6 16:31 WWV 31/34	12 08:30 WWV 10/12 08:30 FD 12/20 08:30 WWV 28/32 09:30 JT SC 4/8 09:30 CN+HR 6/8 10:00 DE 4/7 13:15 WWV 32/32 14:00 CN 4/8 16:31 NG FILMAGENS 7 16:31 NG 5/6	13 08:00 CY R Praia 3/3 08:30 WWV 10/12 08:30 WWV 22/32 09:30 CN+HR 2/7 09:30 JT SC 10/10 09:30 NG 6/6 13:15 WWV 32/32 13:30 NG 3/6 16:30 NG 7/7 16:31 NG 6/6	14 08:30 FD 15/21 08:30 WWV 25/32 09:30 JT SC 8/8 09:30 CY 8/8 10:00 DE 4/7 13:15 WWV 14/32 14:00 NG 6/6 16:30 WWV 20/32	15 08:30 FD 18/22 08:30 WWV 31/32 09:30 NG 8/8 09:30 CN+BTT 124/24 13:15 WWV 31/32
16 08:30 WWV 32/32 08:30 WWV 11/12 08:30 FD 12/20 09:30 JT Nordeste 3/4 09:30 JT SC 4/4 13:15 WWV 12/32 14:00 NG 7/7	17 08:30 WWV 34/34 09:30 NG 8/8 09:30 JT SC 4/4 09:30 JT NORDE 7/8 09:30 CY 2/8 13:15 WWV 8/12 13:15 WWV 20/30 14:00 NG 4/6	18 08:30 FD 20/22 08:30 WWV 10/12 08:30 WWV 32/32 09:30 CY 7/7 09:30 NG 6/6 09:30 JT SC 7/8 09:30 BTT+RC 14/7 10:00 CN 2/8 13:15 WWV 32/32 13:15 WWV 12/12 13:30 NG 6/6 16:30 NG 7/7 16:31 WWV 12/12 16:31 WWV 35/35	19 08:30 WWV 11/20 09:30 NG 4/6 09:30 CN+HR+BTT 10/12 09:30 BTT Furnas 2/2 09:30 JT FF 8/8 10:30 CN 9/10 14:30 CN 4/4	20 08:30 FD 20 08:30 WWV 13/30 09:30 JT - FF 3/4 09:30 JT SC 28/32 4/4 10:00 HR FURNAS 4/4 10:00 DE 8	21 08:30 WWV 12/22 08:30 WWV 9/12 08:30 WWV 28/32 09:30 JT SC 5/8 09:30 NG 6/6 13:15 WWV 15/20	22 08:30 WWV 2/30 09:30 CY 6/7 10:00 CN 7/8 14:30 HR FURNAS 2/2
23	24	25	26	27	28	29

Concluído

Iniciar Gestão de Actividad... MAFALDA (F) Documentação Docs precisos da Pic... Joana Silva @Euros... Agenda Agosto 1 - ... PT 11:39






**Anexo XIII – Exemplo da abertura de
uma Actividade no Sistema
Informático Picos de Aventura**

Gestão de Actividades - Picos de Aventura - Mozilla Firefox

http://www.picosdeaventura.net/gestact/index.php/activity/new_activity/main

Mais Visitados Começar Aqui Últimas Novidades

Gestão de Actividades - Picos de ... Correo :: Entrada (1) Facebook Estás a ouvir gratuitamente Antena 3 ...

Nova Actividade

Nome Capacidade


Data Inicio Hora Fim

Local Escolha um local

Tipo de Actividade Escolha um tipo de Actividade Recursos

- Magalhães
- Gonçalo Velho
- Garajau
- Jipe
- Carrinha
- SemRecurso
- Garajaudos

Observações



2010 © Picos de Aventura - Animação Turística, Lda.

powered by IT++

Concluido

Iniciar

Gestão de Actividad... MAFALDA (F.) Documentação Docs precisos da Pic... Joana Silva @Euros... Reserva completa - ... PT 11:42

**Anexo XIV – Bilhete da Picos de
Aventura**

Nome/Name <input type="text"/>	Whale Watching	 <p>www.picosdeaventura.com</p>	Nome/Name <input type="text"/>
Actividade/Activity <input type="text"/>	Swimming with Dolphins		Actividade/Activity <input type="text"/>
Data/Date <input type="text"/>	Canyoning		Data/Date <input type="text"/>
Hora/Time <input type="text"/>	Jeep Tours		Hora/Time <input type="text"/>
Contacto/Contact <input type="text"/>	Trekking		Nº PAX <input type="text"/>
Pagamento/Payment <input type="text"/>	Mountain Bike		Contacto/Contact <input type="text"/>
Observações: <input type="text"/>	Rock Climbing		Pagamento/Payment <input type="text"/>
	Canoeing		
	Archery		
	Horse Riding		
	Incentives		
	Events		Morada/Address:
	Diving		Hotel Marina Atlântico
	Snorkeling		Av. Infante D. Henrique
	Big Game fishing	Ponta Delgada	
	Sailing	Contact numbers: +351 296283288; 912525360; 912525356; 912525249	

**Anexo XV– Fax enviado pela
Estagiária**

**Anexo XVI – *Flyer* Promocional da
Picos de Aventura**



Equipa da Picos Picos' Team



Manuel Câmara
Gerente
(Manager)



Carla Coutinho
Coordenadora de Planeamento
(Planning Coordinator)



Luis Borges
Técnico Superior de Desporto
(Sports Specialist)



Micaela Rodrigues
Técnico Superior de Turismo
(Tourism Specialist)



Antonio Valério
Skipper Principal
(Main Skipper)



Paulo Pacheco
Coordenador Operacional
(Operation Coordinator)

Exterior / Outside
Hotel Marina Atlântico

Em frente / In front
of Marina

Hotel Marina Atlântico
Av. João B. Mota Amaral
9500-150 Ponta Delgada
São Miguel - Açores
Telefone: +351 291 283 285
Móvel: +351 912 525 280
+351 912 525 285
+351 912 525 285
Fax: +351 291 283 281
E-mail: pead@picosdeaventura.com
www.picosdeaventura.com

Actividades Outdoor Outdoor Activities

Caminhadas - Trekking
BTT - Mountain Bike Tours
Canoagem - Canoeing
Escalada - Rock Climbing
Passeios de Jipe - Jeep Tours
Passeios a Cavalho - Horse Riding

Actividades de terra incluem: Alvará de animação turística, Seguros, Guias, Transporte e Lanches
The land activities include: Licensing, Insurance, Guides, Transfer and Snacks

Observação de Baleias e Golfinhos Whale and Dolphin Watching

Utilizando antigos pontos de vigia, procuramos com binóculos algumas das 24 espécies de baleias e golfinhos que podem ser avistadas nos Açores.

Using ancient lookout points, we search with binoculars some of the 24 species of whales and dolphins that can be spotted in Azores.

Embarcações semi-rígidas
Rigid inflatable boats
Capacidade 12 pessoas/barco
Capacity 12 persons/boat
Skipper e Biólogo a bordo
Skipper and Biologist on board



Natação com Golfinhos Swimming with Dolphins

Se sabe nadar, venha conhecer conosco o habitat do golfinhos!

If you know to swim, come with us to discover where the dolphins live!

Mergulho
Scuba Diving



Snorkelling



Para esta actividade fornecemos fato, máscara e barbatanas.
For this activity we provide you wetsuit, mask and fins.

Canyoning

Aventure-se conosco na descida de ribeiras com cascatas e fantásticas piscinas naturais, recorrendo a rapel, caminhada e saltos.

Challenging adventure along streams and waterfalls where you will have the opportunity to swim, jump and have a lot of fun!

Para esta actividade fornecemos fato neoprene, equipamento de segurança. Inclui lanche a transferir.
For this activity we give you the wetsuit, safety equipment and include snack and transfer.

**Anexo XVII– Exemplo de um *voucher*
da TUI**

**Anexo XVIII – Seguro de Mar da
Picos de Aventura**

Anexo XIX – Seguro de Terra da Picos de Aventura

**Anexo XX – Exemplo de folha de
rosto das facturas da TUI**

**Anexo XXI – Inquérito à Satisfação
de clientes (Balcão)**

**Anexo XXII – Inquérito à Satisfação
de clientes (Agentes, Operadores e
Empresas)**

**Anexo XXIII – Itinerário do Passeio
de Jipe às Sete Cidades para a
Agência de Viagens Melo, feito pela
Estagiária**

**Anexo XXIV – Itinerário do Passeio
de Jipe à Lagoa do Fogo para a
Agência de Viagens Melo, feito pela
Estagiária**

Anexo XXV – Leis da Observação de Cetáceos nos Açores

Decreto Legislativo Regional n.º 9/99/A

Redacção segundo as alterações pelo Decreto Legislativo Regional n.º 10/2003/A

(...)

Artigo 18.º Regras gerais

1 – As regras expressas no presente artigo e nos seguintes são aplicáveis a todas as modalidades de observação, independentemente das espécies, e todos os participantes têm o dever de as conhecer, aplicar e fazer aplicar, de acordo com as respectivas responsabilidades.

2 – Na observação devem cumprir-se as seguintes regras:

- a) Evitar ruídos, na proximidade dos animais, que os perturbem ou atraiam;
- b) Avisar imediatamente as autoridades marítimas da localização de algum animal acidentalmente ferido ou do corpo de um cetáceo morto.

3 – Na observação é proibido:

- a) Perseguir os cetáceos, considerando-se como tal, nomeadamente, a tentativa de aproximação aos animais, ainda que de acordo com as regras do artigo seguinte, quando aqueles evitem repetidamente a embarcação ou denotem os sinais de perturbação enunciados na alínea j) do n.º 1 do artigo 3.º;
- b) Provocar a separação de animais em grupo, especialmente o isolamento de crias;
- c) Alimentar os animais;
- d) A presença de mergulhadores com escafandro autónomo ou semiautónomo, assim como a utilização de veículos motorizados de deslocação subaquática, na área de aproximação dos cetáceos;
- e) Poluir o mar com resíduos sólidos ou líquidos;
- f) Utilizar o sonar, inclusive fora da área de aproximação.

4 – A observação nocturna é proibida, excepto para fins científicos.

Artigo 19.º Aproximação

1 – Considera-se que as plataformas ou pessoas se encontram em aproximação aos cetáceos a partir do ponto em que distam menos de 500 m do animal mais próximo, excepto quando sejam os próprios cetáceos a dirigir-se para junto da plataforma, caso em que esta deve manter rigidamente o seu rumo e velocidade iniciais até que os animais se afastem espontaneamente para além da distância atrás referida.

2 – Durante a aproximação, deve-se:

a) Ter em atenção o surgimento de outros animais nas imediações e vigiar a movimentação dos cetáceos;

b) Manter um rumo paralelo e ligeiramente pela retaguarda dos animais, de modo que estes tenham um campo de 180.º livre à sua frente, segundo o esquema constante do anexo II;

c) Evitar mudanças de direcção e sentido no rumo das embarcações utilizadas;

d) Não exceder a velocidade de deslocação dos animais em mais de 2 nós, mantendo-a constante;

e) (*Revogada*)

3 – É proibido:

a) A utilização da marcha à ré, a não ser em situações de emergência;

b) A aproximação a menos de 50 m de qualquer cetáceo, sem prejuízo de distâncias superiores a estabelecer por portaria conjunta dos membros do Governo Regional com competência nas áreas da formação profissional, do turismo e do ambiente;

c) A aproximação em embarcações à vela, sem utilização de motor.;

d) (*Revogada.*)

e) (*Revogada.*)

4 – Caso os animais a observar se revelem muito activos, os responsáveis pelo governo das embarcações devem incrementar, em conformidade, os limites máximos de aproximação previstos nos números anteriores.

Artigo 20.º Observação

1 – O tempo total de permanência na área de aproximação, definida nos termos do n.º 1 do artigo anterior, é limitado ao máximo de trinta minutos.

2 – Durante a observação de animais em deslocação, deve observar-se o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo anterior; em caso de observação à deriva, obrigatória sempre que os animais se aproximem das embarcações a menos de 50 m, os respectivos motores devem permanecer desengrenados.

3 – Esgotado o tempo de observação ou sempre que os animais mostrem sinais de perturbação, as plataformas devem afastar-se para além da área de aproximação, pela retaguarda dos animais.

4 – A observação em grupos de plataformas dentro do perímetro da área de aproximação obedece às seguintes regras, explicitadas no anexo II:

a) É proibida a permanência de mais de três plataformas num raio de 300 m em redor do indivíduo ou grupo de cetáceos observado;

b) As embarcações devem deslocar-se paralelamente entre si, posicionando-se num sector de 60º à retaguarda dos animais;

c) As manobras de aproximação serão coordenadas via rádio, pela embarcação que primeiramente entrar na área de aproximação, de modo a minimizar a perturbação nos animais;

d) É proibida a permanência de embarcações num raio de 500 m em redor do animal ou grupo de animais que se encontrem imóveis, em descanso ou em actividade de parto.

Artigo 21.º Natação na área de aproximação

1 – É proibida a natação com baleias.

2 – A largada de nadadores na proximidade de golfinhos, bem como o limite máximo de aproximação aos mesmos pelos nadadores, são decisões da responsabilidade exclusiva de quem governe a embarcação, a tomar em função da prévia avaliação do comportamento dos animais e do estado do mar, devendo observar-se, com as devidas adaptações, o disposto no artigo anterior quando a largada envolva mais de uma embarcação.

3 – As embarcações envolvidas na largada de nadadores devem ser especialmente assinaladas, em termos a estabelecer por portaria do membro do Governo Regional com competência na área do turismo, e dispor, no mínimo, além do tripulante afecto à sua governação, de outro, que estará equipado para a natação e que, durante a largada, se ocupará exclusivamente do apoio e vigilância dos nadadores.

4 – Cada embarcação está limitada a um máximo de três tentativas para largada de nadadores.

5 – Os nadadores, sempre equipados com dispositivos para mergulho em apneia e nunca em número superior a dois, devem permanecer juntos à superfície da água, dentro de um raio de 50 m relativamente à embarcação donde foram largados, calmos e o mais silenciosos que for possível, sendo proibido o contacto físico voluntário com os animais.

6 – A permanência de nadadores na água não pode exceder quinze minutos.

7 – Enquanto os nadadores permanecerem na água, o motor da embarcação deverá estar desengrenado.

8 – A recolha dos nadadores deve ser feita com o mínimo de perturbação para os animais e mantendo, em relação a estes, uma distância superior a 50 m.

Artigo 22.º Princípios específicos para baleias

1 – É proibida a aproximação a crias de baleias, quando sozinhas à superfície, bem como a aproximação a baleias com crias pequenas a menos de 100 m.

2 – A observação de baleias por grupos de embarcações obedece às seguintes regras específicas:

- a) É proibida a permanência de mais de três embarcações num raio de 500 m em redor de um indivíduo ou grupo de baleias;
- b) A precedência na observação é determinada pela ordem de entrada na área de aproximação ou pela maior proximidade aos animais quando estes emirjam a menos de 500 m de um conjunto de embarcações;
- c) Na área de aproximação, as embarcações devem deslocar-se paralelamente entre si, posicionando-se num sector de 60° à retaguarda dos animais, segundo o esquema do anexo II;
- d) As manobras de aproximação são coordenadas via rádio pela embarcação que tem precedência, de acordo com a alínea b);
- e) Cada embarcação pode permanecer em observação a menos de 500 m dos animais durante quinze minutos, no máximo, após o que se deve afastar para além dos 500 m, sendo-lhe vedado na mesma saída de mar voltar a aproximar-se do mesmo indivíduo ou grupo de baleias;
- f) Se os animais mergulharem durante o decurso do período de quinze minutos referido na alínea anterior, reinicia-se a sua contagem, mas a embarcação em causa perde precedência em relação às três embarcações que, eventualmente, se encontrem mais próximas dos animais no local onde estes venham a surgir de novo.¹
- (...)

¹ In <http://www.horta.uac.pt/species/cetacea/decretoww.htm>

**Anexo XXVI – Certificado que é
entregue aos clientes de *Whale
Watching***

**Anexo XXVII – Certificado que é
entregue aos clientes da Natação com
Golfinhos**

**Anexo XXVIII – Registo de
Actividade “*Canyoning*”**

**Anexo XXIX– Registro de Actividade
“Escalada”**

**Anexo XXX– Programa do Incentivo
“*Challenge No Limits* – Açoreana
Seguros”**

**Anexo XXXI – Programa dos
Participantes do Incentivo “*Challenge
No Limits – Açoreana Seguros*”**

**Anexo XXXII – Ficha Técnica do
Incentivo “*Challenge No Limits* –
Açoreana Seguros”**

**Anexo XXXIII – Basket Humano -
Jogo desenvolvido no Incentivo
“*Challenge No Limits* – Açoreana
Seguros”**

**Anexo XXXIV – Pescador - Jogo
desenvolvido no Incentivo “*Challenge
No Limits* – Açoreana Seguros”**

Anexo XXXV – Jogo da Água - Jogo desenvolvido no Incentivo “*Challenge No Limits* – Açoreana Seguros”

**Anexo XXXVI – Teia - Jogo
desenvolvido no Incentivo “*Challenge
No Limits – Açoreana Seguros*”**

**Anexo XXXVII – Campo
Electrificado - Jogo desenvolvido no
Incentivo “*Challenge No Limits* –
Açoreana Seguros”**

**Anexo XXXVIII – Serviços
Subcontratados para o Incentivo
“*Challenge No Limits* – Açoreana
Seguros”**

**Anexo XXXIX – Programa da “*Fam
Trip MICE Espanha*”**

**Anexo XL – Ficha Técnica da “*Fam
Trip MICE Espanha*”**

**Anexo XLI – Basket Humano – Jogo
desenvolvido na “*Fam Trip MICE*
Espanha”**

**Anexo XLII – Teia – Jogo
desenvolvido na “*Fam Trip MICE*
Espanha”**