

# Relatório de Estágio

Mariana Saraiva Osório

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

out | 2022

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

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

---

## **MURALHAS DE CELORYCO**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO  
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICA SUPERIOR PROFISSIONAL EM  
COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

**Mariana Saraiva Osório  
Guarda, outubro de 2022**

# POLI TÉCNICO GUARDA

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

---

## **MURALHAS DE CELORYCO**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO  
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICA SUPERIOR PROFISSIONAL EM  
COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

Professor Orientador: Guilherme Francisco Rosa Monteiro

**Mariana Saraiva Osório  
Guarda, outubro de 2022**

## Ficha de Identificação

**Discente:** Mariana Saraiva Osório

**Número de Matrícula:** 5008786

**Curso:** Tesp Comunicação, Protocolo e Organização de Eventos

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda

**Docente Orientador:** Professor Doutor Guilherme Monteiro

**Local de Realização do Estágio:** Muralhas de Celoryco

**Morada da Entidade:** Rua Sacadura Cabral 46, 6360-348 Celorico da Beira

**Telefone:** 271 748 033

**E-mail:** [muralhasdeceloryco@sapo.pt](mailto:muralhasdeceloryco@sapo.pt)

**Coordenadas GPS:** 40.3210240, -6.8485120

**Coordenador de Estágio:** Sr. Marco Santos

**Grau Académico do Supervisor na Organização:** Técnico Superior Profissional Hotelaria e Restauração

**Duração do Estágio Curricular:** 750 horas

**Início do Estágio:** 14 fevereiro 2022

**Fim do Estágio:** 1 julho 2022

## Agradecimentos

Começo por agradecer a toda a Comunidade do Instituto Politécnico da Guarda, que depois de 5 anos me recebeu da melhor maneira, dando-me a oportunidade para concluir este Tesp, que contribui bastante para a minha vida, tanto nível pessoal como profissional. De toda a Comunidade, devo destacar, os Docentes da Escola Superior de Educação Comunicação e Desporto.

Ao professor Handerson Engrácio, que me apoiou, incentivou e ajudou desde o primeiro momento que mostrei interesse em terminar este curso. Também um especial agradecimento ao meu Professor Orientador Guilherme Monteiro, que aceitou acompanhar-me nesta caminhada, mostrando-se sempre disponível para me dar o devido auxílio. Sem esquecer, a Dona Teresa Araújo, dos Serviços Académicos, que desde 2015 me incentivou a concluir este Curso.

Deixo também um especial agradecimento, ao Muralhas de Celoryco que ao aceitar o meu estágio, me concedeu a oportunidade de concluir este curso. Ao Gerente Senhor Marco Santos a quem sou eternamente grata por todas a disponibilidade e compreensão. A todos Colaboradores do Muralhas de Celoryco, que me receberam desde o primeiro dia de braços abertos estando sempre disponíveis para me ensinar e apoiar em qualquer dúvida ou lapso cometido.

Nada disto teria sido possível de realizar sozinha e por isso agradeço a todos os meus amigos e familiares pelo apoio prestado. Aos meus pais por tudo o que sou e por todo o suporte dado nesta fase de trabalhadora-estudante.

Obrigada a todos.

## Resumo

Durante o período deste estágio, realizei diversas tarefas relativas à Restauração e Organização de Eventos.

As tarefas realizadas durante este percurso, foram de atendimento ao público em geral, receção de clientes, apoio administrativo e apoio na organização e realização de Eventos.

No atendimento, competia-me receber clientes, fornecedores e outros, fosse ele presencial, via e-mails ou chamadas telefónicas. Assim como, quando necessário auxiliava no serviço de mesa.

No apoio administrativo, realizava tarefas como a examinação do correio recebido, separação, elaboração, ordenação, preparação de documentos relativos a encomendas e distribuições, organizar e arquivar documentos como faturas, recibos, cartas ou outros documentos, pagamentos necessários em repartições públicas, regularização de compras e vendas e organização de stocks.

Por fim, no apoio na organização de eventos, elaborei cartazes, criei brindes, colaborei na organização e decoração das salas e fiz a receção dos clientes.

**Palavras-chave:** atendimento, clientes, eventos.

## Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos .....	II
Resumo .....	III
<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I - A Empresa .....</b>	<b>2</b>
1.1. Empresa .....	3
1.2. O Nome.....	4
1.3. Logotipo.....	5
1.4. Localização e Contactos .....	7
1.5. Estrutura Jurídica, Ano de Constituição e Capital Social.....	8
1.6. Serviços .....	9
1.7. Restaurante .....	9
1.8. Instalações .....	10
1.8.1. Espaço Staff.....	10
1.7.2. Salão .....	10
1.7.3. Bar.....	10
1.7.4. Escritório.....	11
1.7.5. Equipamentos .....	11
1.9. Política de Comunicação .....	12
1.9.1. Comunicação Interna.....	13
1.9.2. Comunicação Externa .....	13
1.10. Estrutura Orgânica .....	13
1.11. Comunicação Organizacional .....	15
1.12. Missão, Visão e Valores .....	16

1.12.1. Missão .....	16
1.12.2. Visão.....	17
1.12.3. Valores .....	17
<b>Capítulo II - O Estágio .....</b>	<b>19</b>
2.1. Escolha da Empresa .....	20
2.2. Plano de Estágio.....	20
2.3. Objetivos do estágio.....	21
2.4. Estratégias .....	21
2.5. Atividades desenvolvidas .....	22
2.5.2. Atendimento ao público.....	24
2.5.3. Apoio Administrativo .....	24
2.5.4. Organização e Gestão de eventos .....	25
2.5.5. Análise da concorrência.....	26
2.5.6 Atividades realizadas nos Eventos Propostos .....	27
2.5.7. Atividades Realizadas nos Eventos Muralhas de Celoryco.....	28
2.5.8. Criação de Cartazes .....	28
2.5.9. Organização e Decoração da Sala.....	28
2.5.10. Planeamento de Ofertas de Brindes .....	28
2.5.11. Receção de Clientes .....	29
2.5.12. Apoio no Serviço de Mesa.....	29
2.5.12.1 Protocolo de Serviço de Mesa .....	29
2.13. Os Eventos do Muralhas de Celoryco .....	30
2.13.1. Dia dos Namorados.....	30
2.13.2. Dia da Mulher .....	31
12.13.4 Dia da Mãe .....	31



**Reflexão final..... 33**

**Bibliografia..... 35**

**Anexos**

**Apêndices**

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> -Fachada do Muralhas de Celoryco.....	3
<b>Figura 2</b> -Castelo de Celorico da Beira e suas Muralhas .....	4
<b>Figura 3</b> -Logotipo Muralhas de Celoryco .....	6
<b>Figura 4</b> -Localização do Muralhas de Celoryco.....	7
<b>Figura 5</b> -Página de Facebook do Muralhas de Celoryco .....	12
<b>Figura 6</b> -Organograma .....	14

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 1</b> -Resumo de Atividades.....	22
<b>Tabela 2</b> -Análise de Concorrência .....	27

## Introdução

O relatório de estágio, é desenvolvido com o objetivo da finalização do meu Curso de Técnica Superior de Comunicação, Protocolo e Organização de Eventos, bem como conhecer o mundo profissional nesta área.

O presente relatório, está em conformidade com o que ficou previamente definido no Plano de Estágio (Anexo I) , realizei setecentas e cinquenta horas de estágio, entre o período de dia 14 de fevereiro de 2022 a 1 de julho de 2022.

O relatório divide-se em dois capítulos, o primeiro sobre a contextualização da entidade acolhedora, e o segundo capítulo refere-se ao Plano de Estágio cumpridos durante o tempo definido.

Sendo a Unidade Curricular de Estágio a que mais nos permite adquirir competências práticas, indispensáveis para o exercício de tarefas, nas quais adquirimos apenas o conhecimento teórico em todas as restantes Unidades Curriculares estudadas anteriormente. A entidade com a qual colaborei, durante o período de estágio, localiza-se no centro da Vila de Celorico da Beira, tendo o nome fiscal de Destacar Momentos, Restaurante e Eventos tal como indicado em todos os documentos oficiais de estágio, porém o nome comercial pelo qual o público o reconhece é Muralhas de Celoryco. Assim sendo, optei por, durante este relatório, usar sempre o nome comercial, uma vez que todos os eventos estão associados a esse mesmo nome e é como o público alvo reconhece a entidade.

O seguinte relatório, foi elaborado com o intuito de relatar o estágio curricular de 750 horas, realizado no Muralhas de Celoryco, um restaurante localizado na Vila de Celorico da Beira, que se encontra aberto ao público diariamente enquanto restaurante, porém realiza frequentemente eventos, sejam eles idealizados pela entidade ou sejam eles propostos pelos seus clientes.

Em termos metodológicos, fiz um trabalho de observação participante, recolha de informação em sites da internet e consulta bibliográficas e documentais.

# Capítulo I - A Empresa

## 1.1. Empresa

O Muralhas de Celoryco é o nome comercial que é dado à empresa Destacar Momentos Restaurante e Eventos.

A empresa foi criada 26 de março de 2010 tendo sido a inauguração oficial ao público no dia 1 de agosto de 2010.

A mesma é constituída por 6 colaboradores dedicados e formados na área de Hotelaria e Restauração.

A atividade do Muralhas de Celoryco passa pela Restauração e Organização de eventos, focando-se com mais frequência em eventos de Aniversários, Festas de Convívio, Festas Empresariais e Festividades de Igreja tais como Batizados, Crismas, Primeiras Comunhões entre outras.

Podemos conhecer o exterior das Instalações do Muralhas de Celoryco na figura 1.



*Figura 1-Fachada do Muralhas de Celoryco*

*Fonte: [https://www.google.com/search?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA\\_enPT920PT920&source](https://www.google.com/search?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA_enPT920PT920&source)*

## 1.2. O Nome

A principal função do nome da empresa é que este nos permita identificar a mesma. Na escolha de um nome empresarial, é importante ter em conta que este deve ser criativo, atrativo e envolver estratégias para se adequa-la ao público alvo.

Neste caso o nome Muralhas de Celoryco tem como objetivo, homenagear a história de tempos passados. O nome indicado faz jus à foto abaixo por ser o monumento principal da Vila. O nome é constituído por duas palavras, a primeira palavra (Muralhas) referencia o principal monumento da vila que é o Castelo de Celorico da Beira, juntamente com as suas muralhas. Apresento na Figura 2 foto real desse mesmo monumento. A segunda palavra (Celoryco) faz referência à origem do nome da vila, uma vez que antigamente Celorico se escrevia dessa forma. O nome tem origem de ‘Cero Rico’ que muito resumidamente significa Celeiro Rico da Beira.



*Figura 2-Castelo de Celorico da Beira e suas Muralhas*

Fonte: <https://www.visitportugal.com/en/NR/exeres/EF5AE565-905B-4EC1-8518-A18026D67707>

### 1.3. Logotipo

O logotipo é a marca gráfica ou símbolo formado por letras e imagens que tem como objetivo identificar e representar uma entidade, uma marca ou um produto.

A sua função é apresentar uma empresa, uma entidade ou outras, de forma única, sendo o seu principal objetivo facilitar o reconhecimento do público.

A criação de um logotipo deve conter uma elevada dose de criatividade para que possa ser reconhecido e memorizado por quem o visualiza.

O logotipo deve ser:

- Simples;
- Memorável;
- Atemporal;
- Versátil;
- Adequado.

“O logotipo é a cara que a sua empresa vai mostrar na rua e é o primeiro contato do seu cliente com ela” (Perfil, M. 2014, p. 4).

O logotipo é uma assinatura institucional e o seu uso correto vai permitir reforçar a imagem da empresa associada.

O logotipo indicado na Figura 3 é o logotipo associado ao Muralhas de Celoryco, onde nos deparamos com a representação do Castelo de Celorico da Beira e as suas muralhas de forma a realçar o monumento da Vila e da sua história. É um logotipo que visa homenagear a Vila onde se localiza, realçando a sua beleza monumental.



*Figura 3-Logotipo Muralhas de Celoryco*

*Fonte - Imagem facultada pela empresa*



## 1.4. Localização e Contactos

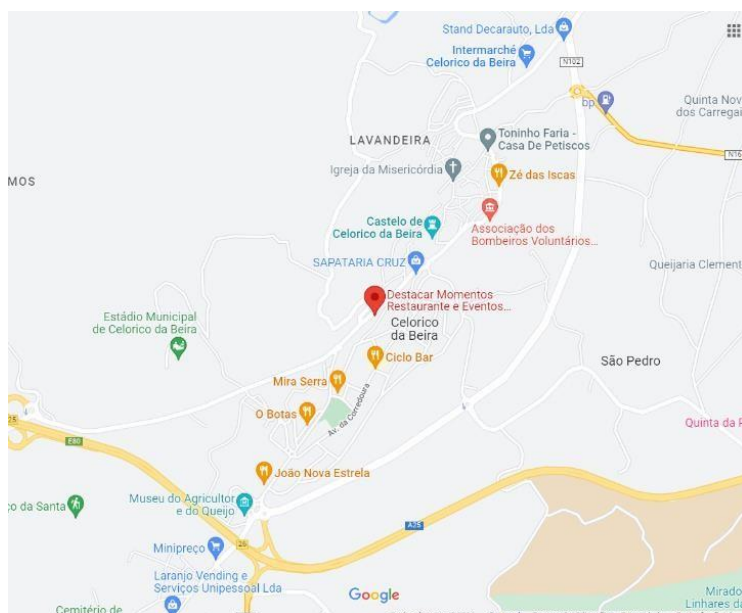
O Muralhas de Celoryco situa-se no Centro da Vila de Celorico da Beira, é a sede de Município, com cerca de 6582 habitantes (Censos 2021), faz parte do Distrito da Guarda.

Localiza-se na Rua Sacadura Cabral 46, 6360-348 Celorico da Beira.

Com uma ótima localização, o Muralhas de Celoryco está no coração da vila, junto da Câmara Municipal e de outros vários serviços como podemos verificar na Figura 4.

O contacto telefónico é 271748033.

O contacto de e-mail é o muralhasdeceloryco@sapo.pt. Podemos ver no Anexo II, o seu cartão de visita.



**Figura 4**-Localização do Muralhas de Celoryco

Fonte: [https://www.google.com/maps?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA\\_enPT920PT920&um=1&ie=UTF-8&sa=X&ved=2ahUKewix9-DKgs76AhXBhc4BHRQaADMQ\\_AUoAnoECAIQBA](https://www.google.com/maps?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA_enPT920PT920&um=1&ie=UTF-8&sa=X&ved=2ahUKewix9-DKgs76AhXBhc4BHRQaADMQ_AUoAnoECAIQBA)

## 1.5. Estrutura Jurídica, Ano de Constituição e Capital Social

A estrutura jurídica de uma empresa define-se consoante o número de empresários, capital investido e responsabilidade perante dívidas. A forma jurídica determina para que tipo de identidade a empresa se encontra legislada, e terá um impacto nos custos administrativos que o empresário vai ter com a gestão da sua empresa.<sup>1</sup>

A sua Caraterização jurídica é: Destacar Momentos Restaurante e Eventos.

A sua Caracterização comercial é: Muralhas de Celoryco

Forma Jurídica: Sociedade por Cotas Unipessoal, Lda

Número de identificação coletiva: 509364594;

Data de constituição: 2010;

Capital Social: 5 000€;

Sócios: Marco Santos.

---

<sup>1</sup> Fonte: Adaptado de <https://www.e-konomista.pt/forma-juridica-das-empresas/> (consultado a 1 de outubro

## 1.6. Serviços

- Restauração;
- Festividades de Igreja, como Crismas, Batizados, Comunhões e outros;
- Aniversários;
- Festas Empresariais;
- Festas de Convívio;

Também existem outro tipo de eventos propostos pela empresa ao público tais como, o Dia da Mulher, Dia dos Namorados, Dia da Mãe, entre outros.

## 1.7. Restaurante

A restauração é a atividade base desta empresa. Enquanto restaurante, o Muralhas de Celoryco é um restaurante familiar, com comida Portuguesa. Diariamente são servidos pratos de dia e posteriormente existem os pratos da carta e também possui o regime de take-way.

Participante no Evento 1ª Edição Borrego Serra da Estrela DOP com o seu prato típico de Borrego grelhado.

Também enquanto restaurante participa em diversos eventos em parceria com a Câmara Municipal de Celorico da Beira, como foi o exemplo da Feira do Queijo, O Muralhas de Celoryco enquanto restaurante foi responsável pela alimentação da equipa técnica do Somos Portugal que foi um dos programas da Feira do Queijo de Celorico da Beira, realizada no mês de março.

## 1.8. Instalações

Todas as instalações abertas ao público, têm conjunto de condições e requisitos relativos ao bom funcionamento das mesmas, para que possam cumprir serviço de qualidade.

Todas as instalações devem cumprir as normas de higiene e segurança, neste caso específico também as de qualidade alimentar.

A nível de infraestruturas básicas devem possuir o bom fornecimento de água, luz, gás e rede de esgotos.

O edifício da empresa é composto por cozinha, salão, armazém, três casas de banho (Staff e convidados – homens, mulheres e pessoas com incapacidade motoras), bar e escritório.

### 1.8.1. Espaço Staff

O espaço Staff é criado com o objetivo de ser um local exclusivo aos colaboradores da empresa.

Este espaço, como o nome indica, é reservado a todos os colaboradores do Muralhas de Celoryco e é composto por uma Casa de Banho um armazém e uma cozinha.

### 1.8.2. Salão

O salão é o coração das instalações, é onde o resultado final dos eventos aparece. O salão conta com cerca de 70 m<sup>2</sup> e tem capacidade para 100 pessoa.

Sendo um espaço amplo, tem a capacidade para a realização espetáculos de música ao vivo. Possui 2 portas de emergência para o exterior.

### 1.8.3. Bar

O bar pode é considerado a receção, pois é neste local que é tido o primeiro contacto com cliente.

#### 1.8.4.Escritório

O escritório é o local onde encontra toda a documentação da empresa e os respetivos elementos para a receção dos clientes.

É o local onde se realizam reuniões com clientes e fornecedores. Este espaço, tem também os materiais eletrónicos tais como computador e impressora para o exercício de funções.

#### 1.8.5.Equipamentos

O edifício da empresa encontra-se fornecido com todo o tipo de equipamentos necessários para a boa prática de Restauração, desde material operacional, informático, recursos humanos e funcionários qualificados.

## 1.9. Política de Comunicação

“A Política da Comunicação é uma das variáveis do marketing mix. O seu objetivo é o de despertar o interesse pelo produto ou serviço junto do público-alvo e demonstrar as suas características, benefícios e vantagens, estimulando o consumidor a comprar. A comunicação tem como funções informar, persuadir e relembrar” (Dicionário Temático)<sup>1</sup>.

Existem várias formas de efetuar a comunicação sendo o mais vulgar a publicidade.

Mas além da publicidade existem outras formas de desenvolver a política da comunicação, entre as quais os patrocínios, as promoções de vendas, a força de vendas e as relações públicas.

O Muralhas de Celoryco tem como ferramenta de comunicação o Facebook, que é utilizado de forma a publicitar os Eventos e promover o Restaurante.

Como podemos ver na Figura 5, esta página conta com mais de 3mil seguidores.



*Figura 5-Página de Facebook do Muralhas de Celoryco*

*Fonte: <https://www.facebook.com/muralhasdeceloryco/>*

<sup>1</sup> Fonte: Dicionário Temático (consultado a 5 de outubro).

### 1.9.1. Comunicação Interna

A comunicação Interna corresponde à comunicação que é estabelecida entre todos os colaboradores de uma entidade.

“A comunicação interna contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviços e à expansão de suas linhas de produtos” (Torquato, F. 2002, p. 54).

### 1.9.2. Comunicação Externa

A comunicação Externa corresponde à comunicação que é direcionada para o exterior da empresa.

“A comunicação externa é composta por todos os elementos que convivem na área da empresa” (Lampreia, M. 1998, p. 99).

## 1.10. Estrutura Orgânica

Define-se como estrutura orgânica a distribuição de tarefas de uma entidade.

“A estrutura de uma empresa representa a relação existente entre vários órgãos da unidade económica e todas as ligações hierárquicas e funcionais que entre eles se verificam” (Ardions, et al. 2006 p. 45).

Temos como Diretor/Gerente o Sr. Marco que é o responsável por toda a empresa, e que com a sua esposa Catarina não só tomam conta de toda a parte organizacional como também se incluem totalmente na parte prática do serviço.

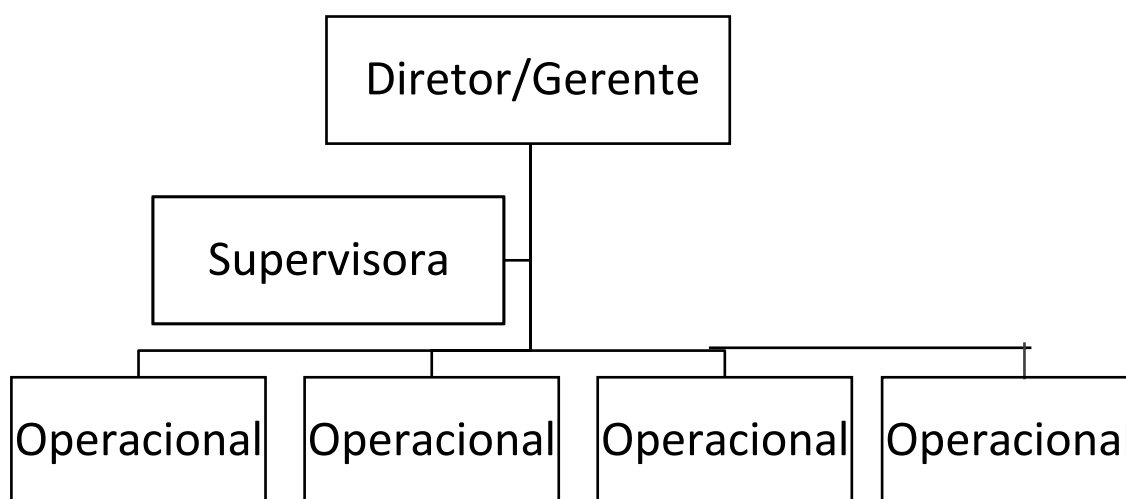
Além das tarefas de administração, o Sr. Marco e a Catarina são uma peça fundamental na sala, seja na sua organização e decoração, seja no trabalho efetivo de servir. O Sr. Marco também se junta no apoio à cozinha.

Como operacionais, temos a Tânia, a Sónia, o Sr. Manuel e o Pedro.

A Tânia é a cozinheira principal, é ela a responsável pela cozinha e pela confeção de todas as refeições. O Sr. Manuel e a Sónia são os operacionais de sala. O Pedro exerce funções de copeiro e é responsável em conjunto com a Sónia por toda a limpeza de todo o espaço.

(...) é um gráfico que representa a estrutura formal da empresa (...) (Chiavenato, I. 1993, p. 403).

Na Figura 6, apresento um organograma que tem como objetivo principal mostrar de forma simples a hierarquização da empresa seja para fornecedores, clientes ou mesmo para a própria equipa de trabalho.



*Figura 6-Organograma*

*Fonte: Própria*



## 1.11. Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional é definida por toda a interação entre todos os seus públicos de interesse tais como, cliente e colaboradores.

A comunicação organizacional é fundamental em qualquer tipo de empresa, uma vez que esta prática promove o diálogo entre vários sectores, alinha os colaboradores e contribui para o alcance dos objetivos.<sup>2</sup>

“Os objetivos globais da comunicação empresarial são:

- Obter notoriedade favorável na imprensa de forma não distorcida;
- Consciencializar a opinião pública de que empresa é uma excelente “cidadã” tanto do país quanto da comunidade em que atua e envia todos os esforços para contribuir para a obtenção de bem-estar psicossocial da comunidade e indivíduos;
- Procurar fortalecer a credibilidade de todas as informações que emite;
- Obter bons negócios;
- Estimular o desempenho dos colaboradores;
- Favorecer a imagem pessoal da direção;
- Obter reconhecimento positivo e boa vontade dos diversos setores da opinião pública;
- Criar e manter os meios de comunicação” (Cahen, R. 2005 p. 113).

Na empresa Muralhas de Celoryco a comunicação entre colaboradores é estabelecida presencialmente e/ou telefonicamente. No que toca à comunicação com clientes, fornecedores entre outros a comunicação pode ser presencial, via correio eletrónico, telefone, redes sociais e outros meios como cartazes.

---

<sup>2</sup> Fonte: Adaptado de <https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/>

## 1.12. Missão, Visão e Valores<sup>3</sup>

A missão, visão e valores é a tarefa que define a entidade e os objetivos do negócio.

Esses princípios ajudam a definir a direção estratégica, para as ações tomadas pelos Gestores das empresas, traçando o caminho que deve ser percorrido.

Esta tarefa permite que o empreendedor consiga compreender qual o papel do seu negócio na sociedade e onde pretende chegar.

“A missão, visão e valores, são os fundamentos de atuação de uma organização e assumi- los com convicção permitirá encontrar caminhos que levarão a empresa a onde ela quer chegar” (Daychouw, M. 2007 p. 35).

### 1.12.1. Missão

A missão consiste no propósito da empresa, é a função que a empresa desempenha. É também a identidade da empresa.

“A missão é em essência, o propósito da organização” (Valeriano, L. 2000, p. 66).

A missão do Muralhas de Celoryco é satisfazer todos os seus clientes, criando bom ambiente em todos os seus eventos, prestando um serviço de qualidade, sendo ético e comprometendo- se a desempenhar o serviço com as melhores condições possíveis.

---

<sup>3</sup> Fonte: Adaptado de <https://endomarketing.tv/missao-visao-e-valores/> (consultado a 9 de outubro).

### 1.12.2. Visão

A visão representa a meta onde a entidade deseja chegar. Trata-se do futuro que se pretende que a empresa alcance, tendo de ser partilhada com todos os colaboradores de forma que remem todos na mesma direção.

“A visão estabelece uma identidade comum referente aos propósitos da empresa em relação ao futuro, de modo a orientar o comportamento das pessoas quanto ao destino da organização quer alcançar” (Chiavenato, I. 2005, p. 66).

A visão do Muralhas de Celoryco é conseguir requalificar o edifício para que possa receber cada vez com mais qualidade os seus clientes.

### 1.12.3. Valores

Os valores de uma empresa referem-se aos princípios dessa mesma empresa

“Valor é uma maneira de ser ou de agir que uma pessoa ou uma coletividade reconhecem como ideal e faz com que os seres ou as condutas aos quais é atribuído sejam desejáveis ou estimáveis” (Beirão, et al., 2008 p. 70).

Os valores Muralhas de Celoryco são:

- Qualidade

O Muralhas de Celoryco, esforça-se diariamente para conseguir estar à altura da comodidade dos seus clientes, oferecendo um bom serviço de limpeza em todos os espaços das instalações, assim como nos seus utensílios, a relação qualidade preço dos seus serviços, a qualidade da comida e um atendimento personalizado.

- Rigor

O Rigor nesta empresa passa pela responsabilidade de cumprir com os seus deveres e responsabilidades em relação ao serviço que é prestado. O Muralhas de Celoryco compromete-se diariamente com o cuidado de ser rigoroso em relação a qualidade do serviço que pratica.

- Respeito

O respeito é a consideração que estabelece por todos os que por ele passa, seja por fornecedores, colaboradores, estagiários ou clientes. Todo o ser humano é digno do mesmo respeito e por isso mesmo todos os que por ali passam são respeitados e atendidos de igual forma.

- Honestidade

A honestidade passa pela seriedade e honradez com a atitude de confiar em todas as pessoas que fazem parte da empresa, demonstrando diariamente que todos os que nela estão incluídos também são merecedores dessa confiança.

# Capítulo II - O Estágio

## 2.1. Escolha da Empresa

Devido ao facto de estar empregada, com um contrato em regime full-time uma das minhas preocupações foi procurar uma empresa que se situasse relativamente perto do meu local de trabalho para que me fosse realmente possível conciliar o meu horário de trabalho com o horário de estágio.

Teria também de ser uma empresa que me permitisse exercer horário depois das 18h, uma vez que o meu horário laboral é das 9h até às 18h, e trabalhasse ao fim de semana para que me fosse possível a realização das horas com a maior brevidade possível.

O Muralhas de Celoryco é uma empresa de Restauração Organização de Eventos que se destaca na região, onde eu própria já tinha estado presente em alguns eventos e tinha apreciado bastante.

Aquando contactada por mim, aceitou receber-me. Para mim tornou-se uma excelente oportunidade para que, finalmente, conseguisse a conclusão do Tesp.

## 2.2. Plano de Estágio

O Plano de Estágio tal como o nome indica é um plano do que se prevê fazer durante esse mesmo período, com o objetivo de se ganhar experiência profissional na área da empresa onde o estagiário está inserido.

Neste estágio os principais objetivos passaram por:

- Atendimento geral;
- Apoio na Gestão e Organização de eventos;
- Serviço Administrativo;
- Serviço de mesa.

O início do meu estágio passou apenas pelo atendimento ao público e pela comunicação interna com os funcionários da empresa a fim de conseguir adquirir o conhecimento necessário para o bom funcionamento do serviço.

Um pouco mais tarde, iniciei funções administrativas e comecei a acompanhar e a apoiar na Gestão e Organização dos Eventos.

### 2.3. Objetivos do estágio

O principal objetivo do estágio, advém da meta proposta pelo estagiário a ele próprio. Neste percurso que foi o estágio, acima de tudo ambicionei estar à altura de conseguir pôr em prática técnicas e conhecimentos aprendidos há mais de seis anos e adquirir novos conhecimentos no mercado de trabalho ligado ao ramo da Organização de Eventos.

Um grande objetivo era também conseguir crescer tanto a nível pessoal e a nível profissional no atendimento ao público.

### 2.4. Estratégias

As estratégias são definidas como técnicas que podem ser adotadas para a meta que se pretende alcançar.

As principais estratégias que eu procurei adotar para este estágio foram de encontro à minha personalidade o que não foi difícil colocá-las em prática. Durante todo o estágio pus em prática a empatia, simpatia, eficiência e profissionalismo.

A empatia foi a atitude chave para a gestão de conflitos, a simpatia para cativar os clientes, a eficiência para agilizar os procedimentos e para a resolução de problemas de serviço por fim o profissionalismo que me permitiu ajudar a empresa em relação à satisfação para com os seus clientes.

## 2.5. Atividades desenvolvidas

De forma a obter uma visualização mais simples das atividades desenvolvidas presente na Tabela 1 o seguinte cronograma para que as tarefas realizadas ao longo destas 750 horas sejam mais resumidas e ao mesmo tempo sejam de mais simples visualização.

*Tabela 1-Resumo de Atividades*

*Fonte - Própria*

Atividades	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho
Atendimento ao público	X	X	X	X	X	X
Atendimento telefónico	X	X	X	X	X	X
Organização de Stocks			X	X	X	
Elaboração de Cartazes		X		X	X	
Apoio durante eventos		X		X		
Acompanhamento no planeamento do evento		X		X	X	
Apoio Administrativo		X	X	X	X	X
Serviço de mesa	X	X	X	X	X	X



Foi-me imposta a tarefa de estabelecer comunicação com o público em geral quer seja com clientes ou fornecedores, tanto por via telefone como pessoalmente. Desde o primeiro momento estabeleci o primeiro contacto com clientes e mais tarde, depois de ter mais conhecimento, iniciei a comunicação com fornecedores, realizando encomendas. A maior parte do tempo do meu estágio foi feito a nível Administrativo, e apoio na organização dos eventos.

Ao longo destas 750 horas fui desenvolvendo as seguintes atividades:

- Atendimento telefónico;
- Atendimento presencial;
- Organização de stocks;
- Elaboração de Cartazes;
- Envio e receção de e-mails;
- Apoio administrativo;
- Análise da concorrência;
- Organização e gestão de Eventos;
- Apoio durante o evento;
- Serviço de mesa;

~

### 2.5.2. Atendimento ao público

O atendimento ao público é de extrema importância. É a primeira impressão que o cliente leva da empresa, assim sendo eu tinha a tarefa de receber os clientes e fornecedores, mediante as suas questões aceder aos seus pedidos ou encaminhar para o gerente fosse no atendimento presencial, via e-mail, redes sociais ou via telefone.

Foi umas das atividades que mais gostei de desenvolver, sendo o contacto com o público algo que sempre me cativou, e por isso mesmo não senti qualquer dificuldade em fazê-lo.

O atendimento presencial foi sem dúvida o atendimento que mais desenvolvi. Trata-se de um atendimento mais tradicional, onde o relacionamento interpessoal se torna mais marcante. Este atendimento é a melhor oportunidade para demonstrar e garantir uma imagem profissional quer dos serviços quer da organização.

O atendimento telefónico, grande parte era feito com a finalidade de realizar reservas. Este atendimento é um atendimento alternativo ao atendimento presencial que acaba por ser muito adotado por todos, uma vez que se torna um atendimento mais rápido e prático. Por vezes representa o primeiro contacto com a empresa, e por esse motivo deve ser um atendimento com elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo para que possa transmitir uma imagem profissional e de eficácia.

O atendimento digital via e-mail ou pelas redes sociais permite-nos a capacidade de respostas simples e rápidas que podem esclarecer questões muito frequentes.

### 2.5.3. Apoio Administrativo

O apoio Administrativo tal como o nome indica, tem como objetivo apoiar vários sectores de uma empresa nas tarefas do dia a dia. Esta tarefa visa apoiar sectores como o do pessoal, o administrativo, as compras e a logística.

O apoio administrativo foi uma tarefa muito realizada ao longo deste tempo de estágio, talvez pela minha experiência profissional na área, desde cedo o Gerente confiou em mim para realizar tarefas de carácter administrativo como a examinação do correio recebido, separação, elaboração, ordenação, preparação de documentos relativos a

encomendas e distribuições, organizar e arquivar documentos como faturas, recibos, cartas ou outros documentos, pagamentos necessários em repartições públicas, regularização de compras e vendas e organização de stocks.

#### 2.5.4. Organização e Gestão de eventos

Durante estes meses estive incluída em todos os eventos que nos foram propostos e os que foram realizados por iniciativa do Muralhas de Celoryco.

Os eventos que mais nos foram propostos ao longo destes meses foram as festividades religiosas como Crismas e Primeiras Comunhões, Aniversários e Festas de Convívio. Também se realizaram eventos propostos pelo Muralhas de Celoryco, tais como o Dia dos Namorados, o Dia da Mulher e o Dia da Mãe. Neste tipo eventos tinha de ser feito todo um planeamento, ao contrário dos que nos eram impostos que já vinham com um planeamento prévio por parte do cliente.

O planeamento passava pelas seguintes questões:

- O quê?
- Para quem?
- Quando?
- Porquê?
- Como?

Na organização os detalhes tidos em conta:

- A programação;
- Os Recursos Humanos;
- A ementa;
- A decoração;

### 2.5.5. Análise da concorrência

A análise de concorrência, é uma análise fundamental para qualquer empresa. Uma vez, que já conhecia pessoalmente outros restaurantes da vila, elaborei esta análise, com as informações que tenho deste conjunto de entidades.

“Por meio da análise de concorrentes, uma empresa pode desenvolver um conjunto de planos que especifiquem suas ações de acordo com as movimentações de seus concorrentes, como uma forma de defesa às suas reações” (Sousa, F. Gasparetto, V. 2015, p. 14).

A Análise da concorrência, visa avaliar os pontos fortes e fracos de uma empresa relativamente aos seus concorrentes.

Através da análise da concorrência, conseguimos reunir informações, que nos permitem identificar serviços e condições prestados pela concorrência com principal objetivo de melhorar a qualidade do nosso serviço.

“A análise de concorrentes permite, por exemplo, que as empresas percebam mercados a serem explorados, dando-lhes informações para analisar como os concorrentes reagiriam a esta expansão, auxiliando na tomada de decisão de ampliação das capacidades da empresa” (Sousa, F. Gasparetto, V. 2015, p. 14).

São diversas as funções relacionadas com esta análise.

“Seis funções relacionadas à análise de concorrentes:

- descrever o ambiente competitivo;
- prever o futuro ambiente competitivo;
- desafiar os pressupostos subjacentes;
- identificar e compensar fraquezas expostas;
- usar a inteligência para implementar e ajustar a estratégia para o ambiente em mudança;

- determinar quando uma estratégia não é mais sustentável” (Sousa, F. Gasparetto, V. 2015, p. 14).

Através da Tabela 2, apresento a análise de concorrência elaborada por mim indicando os pontos fortes e fracos do Muralhas de Celorico em relação às outras entidades da mesma área na Vila.

*Tabela 2-Análise de Concorrência*

Fonte - Própria

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Localização	Capacidade de apenas 100 pessoas
Qualidade da comida	Estacionamento
Qualidade do Atendimento	Poucos trabalhadores
Boa relação qualidade - preço	Instalações precisam de ser renovadas

### 2.5.6 Atividades realizadas nos Eventos Propostos

Os eventos para os quais, o Muralhas de Celorico foi mais procurado ao longo dos meus meses de estágio foram, Aniversários (podemos ver no Apêndice VII um exemplo de uma organização de sala para este fim), Festas Religiosas e Festas de Convívio como por exemplo o Convívio de Carnaval (Fotografia no Anexo VI). Quando os eventos nos eram propostos e idealizados pelos clientes as minhas principais atividades passavam por:

- Organização e decoração da sala;
- Recepção dos clientes;
- Apoio no Serviço de mesa;

### 2.5.7. Atividades Realizadas nos Eventos Muralhas de Celoryco

Quando os eventos eram idealizados e realizados por nós para o público em geral as atividades desenvolvidas por mim foram:

- Criação de Cartazes;
- Planeamento de Oferta de Brindes;
- Organização e decoração da sala;
- Receção dos clientes;
- Apoio no Serviço de mesa;

### 2.5.8. Criação de Cartazes

Como forma de publicidade, eram elaborados cartazes para todos os eventos criados pela Muralhas de Celoryco.

Como forma de divulgação, estes cartazes eram expostos no restaurante assim como na página de Facebook do Muralhas de Celoryco.

### 2.5.9. Organização e Decoração da Sala

A organização e decoração de sala é um aspeto muito importante uma vez que se este espaço não estiver organizado e visivelmente bonito, não dará uma boa impressão aos clientes.

Em cada evento a sala tinha de se organizar tendo em conta o número de participantes. Também, mediante o tema do evento, muitas vezes, as salas eram decoradas tendo em conta a forma dos guardanapos e a cor das toalhas de mesa.

## 2.5.10. Planeamento de Ofertas de Brindes

Como forma de agradecimento, o Murallas de Celoryco tem por hábito mimar os seus clientes, seja com a oferta do bolo alusivo ao tema do evento, ou com um brinde que as pessoas possam guardar para mais tarde recordar. Assim sendo, é durante o planeamento do evento decidido o brinde para os clientes. **Receção de Clientes**

A receção dos clientes é uma tarefa fundamental em qualquer organização, que tem como principal objetivo receber e solucionar todas as questões feitas pelos mesmos, também podendo ser uma forma de desenvolver um relacionamento saudável e duradouro com o público-alvo da organização mantendo-o satisfeito.

Assim sendo, todos os clientes tinham de ser recebidos da melhor forma possível.

## 2.5.11. Apoio no Serviço de Mesa

O apoio no serviço de mesa tem como consiste em funções como, pôr a mesa colocando o material necessário para a refeição tal como, toalha, talheres, pratos, copos e dar o melhor atendimento possível ao cliente servindo os seus pedidos.

### 2.5.11.1 Protocolo de Serviço de Mesa

O Protocolo de Serviço de mesa corresponde a um conjunto de regras que devem ser cumpridas durante a realização deste serviço.

As regras que devem ser seguidas durante este serviço são:

O funcionário que está neste serviço, terá primeira de saber quem tem de ser servido em primeiro lugar. Em que a ordem é a seguinte: as senhoras sempre antes dos senhores, e as senhoras mais idosas antes das mais novas.

Numa refeição de grupo, o casal que convida é o último a ser servido, ou seja, os convidados em primeiro lugar. No caso de existirem crianças, elas têm prioridade sobre todos os adultos.

Apresentação da Ementa ou da Carta e o serviço efetivo é feito pelo lado direito do cliente seguindo a ordem descrita.

## 2.13. Os Eventos do Muralhas de Celoryco

Os eventos que foram planejados pelo Muralhas de Celoryco, foram o Dia dos Namorados que foi o meu primeiro dia de estágio, onde só estive presente no decorrer do evento, o Dia da Mulher e o Dia da mãe.

### 2.13.1. Dia dos Namorados

**O quê?** Um jantar.

**Para quem?** Para todos os casais.

**Quando?** Dia dos Namorados, 14 de fevereiro.

**Porquê?** Porque é um dia que todos os casais gostam de ir jantar neste dia assinalado.

**Como?** Com a divulgação de um cartaz com ementas aliciantes. Com uma decoração a fazer jus ao dia e um marcador com um chocolate como brinde.

No anexo III, podemos ver o Cartaz do Evento alusivo ao tema. Com a indicação da ementa, da música ao vivo e a oferta de Champanhe.

No apêndice I apresento a organização da sala para esse dia, como o normal, foi a cor vermelha escolhida para este tema.

Foi colocado celofane vermelho nos candeeiros para dar cor ambiente ao espaço, os guardanapos foram dobrados em forma de coração assim como cada mesa tinha uma base de prato em forma de coração de cor vermelha, cada mesa continha também uma vela com design romântico.

Foram também atados balões a todos os cestos do pão de cada mesa. No lugar da televisão foi colocado um acessório decorativo alusivo ao tema.

Por fim, no anexo IV temos a fotografia que mostra o marcador oferecido a cada casal com um chocolate em forma de coração.

Este evento teve música ao vivo e contou com 40 casais.



### 2.13.2. Dia da Mulher

**O quê?** Um jantar.

**Para quem?** Para todas as mulheres. **Quando?** Dia da Mulher, 8 de março.

**Porquê?** Porque é um dia que todas as mulheres gostas de sair e conviver.

**Como?** Com a divulgação de um cartaz com ementas aliciantes. Com uma decoração a fazer jus ao dia e a oferta de um bolo alusivo ao tema.

No apêndice II, podemos observar o cartaz do evento relativo ao Dia da Mulher com indicação da ementa e da música ao vivo.

Como podemos observar no apêndice III para este evento a organização das mesas foi feita em grupo, onde a cor escolhida foi novamente o vermelho estando esta cor relacionada com o poder.

No anexo V podemos ver o bolo oferecido pelo Muralhas de Celoryco a todas as participantes.

Este evento teve música ao vivo e contou com 40 pessoas.

### 2.13.3 Dia da Mãe

**O quê?** Um jantar.

**Para quem?** Para um grupo de mães e filhas com laço entre elas. **Quando?** Dia da Mãe, 1 de maio

**Porquê?** Porque é uma forma de assinalar o Dia da Mãe e promover o convívio num grupo existente à alguns anos.

**Como?** Com a divulgação de um cartaz com ementas aliciantes. Com uma decoração a fazer jus ao dia e a oferta de um marcador como brinde.

Nesta organização, o grupo de mulheres mães e filhas já é realizado à vários anos, tratando-se de um grupo onde a amizade prevalece entre elas.

No apêndice IV podemos observar o cartaz que foi feito para o evento com a respetiva ementa.

No apêndice V apresento a organização e decoração das mesas, onde foi colocado um tule por toda a mesa. As cores escolhidas para esta decoração foram o branco e azul com a intenção de marcar a tranquilidade lealdade e fidelidade.

Por fim, apresento no apêndice VI o marcador oferecido a todas as participantes mães.

Este evento contou com um grupo de mães e filhas de 45 pessoas.

## Reflexão final

É com um enorme orgulho que me encontro a escrever as últimas palavras do meu Relatório de Estágio.

Foram horas de muito sacrifício quer seja na realização das 750 horas de estágio quer seja na realização deste mesmo relatório, pois nem sempre foi fácil conciliar a vida profissional com a vida de estudante.

Ao longo deste estágio desempenhei várias tarefas de carácter administrativo onde me senti totalmente à vontade e à altura para as desempenhar. Também no atendimento ao público em geral, realizei-o sem dificuldades, foi nestas tarefas que me senti mais à altura durante o estágio e foi também nesta área que senti que deixei a minha marca nesta entidade, uma vez que consegui implementar sistemas corretos de arquivo corretos, organizar documentos e criar registos de controlo de prazos a cumprir, como por exemplo pagamentos.

No que toca realmente ao planeamento e organização dos eventos necessitei sempre de mais ajuda por parte do gerente assim como de pesquisas desenvolvidas por mim com o objetivo de relembrar matérias, senti bastantes dificuldades na parte teórica da Organização dos Eventos que foram propostos pela entidade, porém com o tempo consegui superá-las.

Enriqueci muito os meus conhecimentos a nível de Protocolo de Serviço de Mesa. Este estágio serviu acima de tudo para me relembrar de muitos conhecimentos obtidos há anos no Curso Técnico Superior de Comunicação Protocolo e Organização de Eventos anteriormente já esquecidos, depois de 6 anos confesso que os conhecimentos teóricos estavam bastante esquecidos.

Numa avaliação global, o estágio correu bem. Quando necessário foram-me feitas chamadas de atenção, com críticas construtivas, de onde consegui retirar os ensinamentos mais importantes. Nesta experiência as minhas ideias e os meus conhecimentos foram sempre bem recebidos e tidos em conta. Assim sendo senti-me útil e enquadrada durante todo o estágio.

Senti sempre que a entidade está composta por colaboradores com muitos conhecimentos teóricos e práticos.

Terminado este percurso, sinto que desenvolvi inúmeras competências desde o atendimento ao público, ao trabalho administrativo e à organização e realização dos eventos.

Termino com o desejo de ter sido uma ajuda fundamental para esta empresa e de ter ajudado toda a equipa a progredir seja a nível pessoal seja a nível profissional.

## Bibliografia

- Ardions, et al. (2006). *Organização de técnicas empresariais*. Politema: Porto.
- Beirão, et al. (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Plátano Editora: Porto.
- Cahen, R. (2005). *Tudo que seus gurus não lhe contaram sobre comunicação empresarial*. Best Seller: Brasil.
- Castelo de Celorico da Beira e as suas Muralhas:  
<https://www.visitportugal.com/en/NR/exeres/EF5AE565-905B-4EC1-8518-A18026D67707>(consultado a 5 de outubro).
- Censos 2021- [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021\\_en.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021_en.html) (Consultado a 10 de outubro ).
- Chiavenato, I. (1993). *Introdução à teoria Geral de Administração*. Makron Books:Brasil.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestão de Pessoas, Segunda Edição, totalmente revista e atualizada*. Elsevier: Rio de Janeiro.
- Comunicação Organizacional-<https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/> (consultado a 5 de outubro).
- Daychouw, M. (2007). *Ferramentas e técnicas de Gerenciamento*. Brasport:Brasil.
- Dicionário Temático:Política Comunicação-  
[https://www.notapositiva.com/old/dicionario\\_gestao/politica\\_comunicacao.htm](https://www.notapositiva.com/old/dicionario_gestao/politica_comunicacao.htm)  
(consultado a 5 de outubro).
- Fachada do Muralhas de Celoryco:  
[https://www.google.com/search?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA\\_enPT920PT920&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwix9-](https://www.google.com/search?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA_enPT920PT920&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwix9-)(consultado a 5 de Outubro).
- Formas Jurídicas das empresas-<https://www.e-konomista.pt/forma-juridica-das-empresas/>(consultado a 1 de outubro).
- Missão, Visão e valores -Fonte- <https://endomarketing.tv/missao-visao-e-valores/>

(consultado a 9 de outubro).

- Lampreia, J. (1998). *Comunicação empresarial. As relações públicas na gestão*. Texto editora: Lisboa.
- Localização do Muralhas de Celoryco:  
[https://www.google.com/maps?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA\\_enPT920PT920&um=1&ie=UTF8&sa=X&ved=2ahUKEwix9DKgs76AhXBhc4BHRQaADMQ\\_AUoAnoECAIQBA](https://www.google.com/maps?q=muralhas+de+celorico&rlz=1C1GCEA_enPT920PT920&um=1&ie=UTF8&sa=X&ved=2ahUKEwix9DKgs76AhXBhc4BHRQaADMQ_AUoAnoECAIQBA)(consultado a 9 de outubro).
- Página de Facebook do Muralhas de Celoryco:  
<https://www.facebook.com/muralhasdeceloryco/>(consultado a 9 de outubro).
- Perfil, M. (2014). *Segredos para um bom logotipo - O que você precisa saber antes de contratar um designer*. Viviane Becker: Brasil.
- Sousa, F. Gasparetto, V. (2015). *Análise de concorrentes: apreciação evolutiva das pesquisas*. XXII Congresso Brasileiro de Custos – Foz do Iguaçu, PR, Brasil.
- Torquato, F. (2002) *Tratado de Comunicação Organizacional e Política*. Pioneira Thomson Learning: São Paulo.
- Valeriano, L. (2000). *Gerenciamento Estratégico e Administração por Projetos*. Makron Books: São Paulo.

# Anexos

## Lista de Anexos

**Anexo I** – Plano de estágio

**Anexo II** -Cartão de Visita

**Anexo III**-Cartaz do Evento do Dia dos Namorados

**Anexo IV** – Marcador de Oferta do Evento do Dia dos Namorados

**Anexo V**- Fotografia do bolo do Evento Dia da Mulher

**Anexo VI** – Fotografia do Convívio do dia de Carnaval



# Anexo 1

## Plano de Estágio



**Politécnico da Guarda**  
Polytechnic of Guarda

## PLANO DE TRABALHO

Ensino Clínico  
Estágio  
Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)  
Licenciaturas  
Mestrados

MODELO  
GESP.004.06

Ano Letivo

2021 / 2022

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - CONVENÇÃO.

Escola:  ESECD  ESS  ESTG  ESTH

Tipologia:  Curricular  Extracurricular  Outro: \_\_\_\_\_

Ao abrigo de **protocolo ou especificidade formativa?**  Sim. Qual? \_\_\_\_\_

Informação adicional: (se aplicável)

Designação: \_\_\_\_\_

Ano curricular:  Semestre:   1.º período  2.º período  3.º período

Regime específico COVID-19?  Não  Sim

### 1. IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES

Estudante: Mariana Saraiva Osório N.º de estudante: 5008786

Docente orientador(a): Guilherme Francisco Rosa Monteiro

Supervisor(a)/Tutor(a): Marco Santos

### 2. PLANO DE TRABALHO

Neste estágio, temos como objetivo desenvolver atividades onde a estagiária poderá por em prática os conhecimentos adquiridos até então, aprender novos conceitos, novas metodologias de trabalho e trabalhar na operacionalização das atividades dos projetos. Nesse contexto, a estagiária vai participar nas organizações de eventos que nos forem propostas à empresa até à conclusão do estágio. Os Eventos propostos atualmente são a Feira do Queijo 2022 de Celorico da Beira em que a empresa Destacar momentos já confirmou a sua presença e que implica trabalho em parceria, regras e protocolos a adotar e um plano de comunicação com a Câmara Municipal da Vila, e todas as fases de planeamento, execução e pós-execução. Também participará em Eventos anuais definidos internamente pela empresa tais como o Dia da Mãe e o Dia da Mulher entre outros, onde a estagiária terá de trabalhar igualmente na parte de conteúdos do evento, programação, logística e decoração de espaço.

Também poderá exercer funções de carácter administrativo tais como, atendimento ao público, arquivo e faturação. Assim sendo, vai acompanhar todos os eventos do princípio ao fim por forma a perceber as fases, as dificuldades e a avaliação final dos eventos.

### 3. ASSINATURAS

Destacar Momentos Restaurantes e Eventos

O(A) Estudante

09020002

D D M M A A A A

Mariana Osório  
(assinatura)

O(A) Docente Orientador(a)

091020002

D D M M A A A A

(assinatura)

O(A) Supervisor(a)/Tutor(a)

091020002

D D M M A A A A

Marco Santos  
(assinatura e carimbo)

# Anexo II

## Cartão de Visita



✉ [muralhasdeceloryco@sapo.pt](mailto:muralhasdeceloryco@sapo.pt)

☎ 271 748 033

📘 Restaurante Muralhas de Celoryco



Anexo III  
Cartaz do Evento do  
Dia dos Namorados



**Muralhas  
de Celorico**  
Restaurante

**DIA DOS NAMORADOS**



**SOPA**

Sopa de legumes



**ENTRADA**

Tábua de enchidos  
Melão c/ presunto  
Fritos Variados



**PRATO PRINCIPAL**

Lulas grelhadas à Lagareiro  
Picanha à Muralhas



**SOBREMESA**

Núvens de amor  
Morangos c/ chantilly



**BEBIDA**

Limonada de Morango Frisante  
SVinho branco da casa  
Vinho tinto da casa



*Música ao vivo*



Reservas:  
271 742 033

Anexo IV  
Marcador de oferta do  
Dia dos Namorados



Valentim

Entre nós...  
Existe um olhar que ninguém vê...  
Uma VOZ que ninguém ouve...  
Uma paixão que ninguém percebe...  
Algo que só tu e eu sentimos...

  
Murallas de Celoryco  
Restaurante



Anexo V  
Fotografia do Bolo do  
Evento do Dia da  
Mulher



Anexo VI  
Fotografia do Convívio  
do Dia de Carnaval



# Apêndices

## Lista de Apêndices

**Apêndice I**– Fotografias da Decoração e Organização da Sala para o evento do Dia dos Namorados

**Apêndice II**- Cartaz do Evento do Dia da Mulher

**Apêndice III** – Fotografia da Decoração e Organização da Sala para o evento do Dia da Mulher

**Apêndice IV** - Cartaz do Evento do Dia da Mãe

**Apêndice V** – Fotografia da Decoração e Organização da Sala para o evento do Dia da Mãe

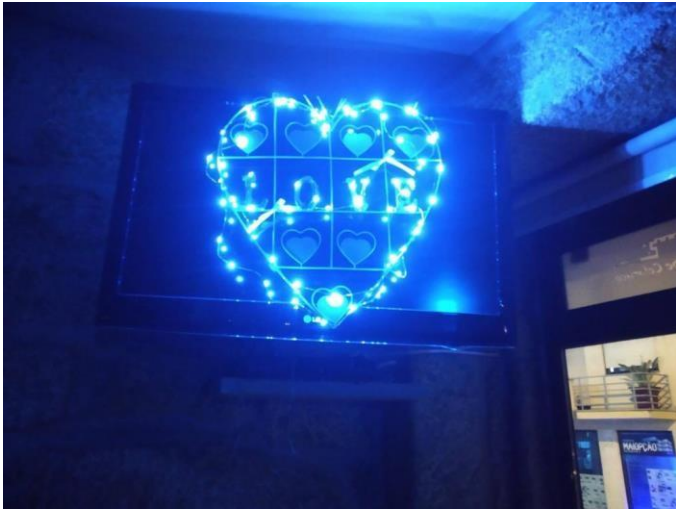
**Apêndice VI** – Marcador de Oferta do Evento do Dia da Mãe

**Apêndice VII**- Fotografia da Decoração e Organização da Sala num Aniversário

Apêndice I  
Fotografias da  
Decoração e  
Organização da Sala  
para o Evento do Dia  
Dos Namorados









## Apêndice II

# Cartaz do Evento do Dia da Mulher

# DIA DA MULHER

## *Ementa*



Entradas



Bacalhau gratinado com  
espinafres



Peito de peru gratinado com  
alheira



Buffet de Sobremesas



Bolo e Espumante




Bebidas e café



Música ao Vivo!

  
Murallas  
de Celorico  
Restaurante

Reservas:

 271 748 033

## Apêndice III

Fotografia da Decoração  
e Organização da Sala  
para o Evento do Dia da  
Mulher



# Apêndice IV

## Cartaz do Evento do Dia da Mãe



## D I A D A M ã E

- E M E N T A -

### ENTRADA

tábua de enchidos  
rissóis, croquetes



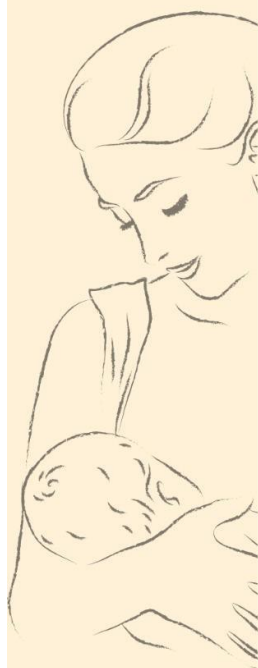
### PRATO

bacalhau c/ broa  
cabrito assado no forno



### SOBREMESA

cheesecake  
doce da avó  
mousse de oreo



Reservas 271 742 033



## Apêndice V

Fotografias da Decoração e  
Organização da Sala para o  
Evento do Dia da Mãe



# Apêndice VI

## Marcador de Oferta do Evento do Dia da Mãe



Nada é mais forte ou verdadeiro



do que o amor de uma mãe!

Feliz dia da Mãe

# Apêndice VII

## Fotografia da Decoração e Organização da Sala num Aniversário

