



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Animação Sociocultural

Ana Filipa Milheiro Martins
janeiro | 2012

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto



Animação Sociocultural

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ALFAMAR BEACH & SPORT RESORT



Orientador: Nelson Oliveira

Ana Filipa Milheiro Martins

Janeiro 2012

Ficha de Identificação

Estagiário

Ana Filipa Milheiro Martins

Estabelecimento de ensino

Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Nome do Orientador na ESECD

Nelson Clemente Santos Dias de Oliveira

Local de Estágio

Alfamar Beach & Sport Resort

Morada:

Praia da Falésia

8200-916 Albufeira

Portugal

Nome e grau académico do Supervisor na Organização

Luís Miguel Dinis Teixeira, licenciado em Turismo e Mar

Data de início de estágio

20 de Julho de 2011

Data de fim de estágio

19 de Outubro de 2011

Agradecimentos

Agradeço à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto, em particular a todos os docentes que contribuíram para a aquisição de novos conhecimentos durante os três anos de licenciatura.

Em especial, gostaria de agradecer ao docente, meu orientador, Nelson Oliveira pela disponibilidade, apoio e motivação durante o estágio e realização do relatório do mesmo.

Agradeço também ao Hotel Alfamar, por me ter aceitado como estagiária nas suas instalações e em especial ao supervisor Luís Teixeira pelo apoio prestado ao longo de todo o estágio.

Por último, expresso um agradecimento muito sincero à generalidade dos hóspedes instalados no hotel, por todas as energias positivas que me transmitiram ao longo do estágio, constituindo assim, a minha maior fonte de motivação. No entanto, permitam-me destacar a equipa de Animação, constituída por Luís Teixeira, Rute Marques, Luís Tavares e Celestina Landrine pelos momentos inesquecíveis que me proporcionaram. Jamais vos esquecerei.

Dedicatória

Não poderia deixar de agradecer aos meus pais todo o apoio prestado ao longo do período em que estive ausente de casa. Foi muito tranquilizante sentir a protecção de ambos, apesar da distância física que nos separava.

Seguidamente gostaria de expressar a minha gratidão aos amigos de longa data Cátia Romeiro, Tânia Sousa, Marisa Pinheiro, entre outras, jamais me esquecerei das palavras de consolo e motivação proferidas por estas ao longo do período em que estagiei, nomeadamente nos primeiros tempos. É com lealdade e muito orgulho que estimo estes amigos do coração.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
1 – CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL ALFAMAR BEACH & SPORT RESORT.....	2
1.1 – LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E DESCRIÇÃO DO MEIO ENVOLVENTE.....	2
1.2 – HOTEL ALFAMAR BEACH & SPORT RESORT.....	5
1.3 – APRESENTAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE ANIMAÇÃO.....	7
1.4 - MISSÃO.....	8
1.5 – ANÁLISE SWOT AO DEPARTAMENTO DE ANIMAÇÃO E AO ESPAÇO ENVOLVENTE	9
2 – CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 – ORIGEM E EVOLUÇÃO DA ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL	12
2.2 – PERFIL DO ANIMADOR SOCIOCULTURAL E SUAS CARACTERÍSTICAS.....	13
2.3 – ANIMAÇÃO TURÍSTICA E/OU ANIMAÇÃO NAS UNIDADES TURÍSTICA/HOTELEIRAS	14
3 – O ESTÁGIO.....	17
3.1 – ACTIVIDADES REALIZADAS NO ESTÁGIO E SEUS OBJECTIVOS.....	17
REFLEXÃO FINAL.....	23
CONCLUSÃO.....	25
BIBLIOGRAFIA	26
WEBGRAFIA	26

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MAPA DE PORTUGAL CONTINENTAL – ALGARVE	3
FIGURA 2 - MAPA DO ALGARVE - CONCELHO DE ALBUFEIRA.....	3
FIGURA 3 - MAPA DO CONCELHO DE ALBUFEIRA - FREGUESIA DE OLHOS DE ÁGUA.....	4
FIGURA 4 - VISTA FRONTAL DO HOTEL ALFAMAR BEACH & SPORT RESORT	5
FIGURA 5 - ORGANOGRAMA DO HOTEL ALFAMAR	6
FIGURA 6 - ORGANOGRAMA DA EQUIPA DE ANIMAÇÃO	7

Índice de Quadros

QUADRO 1 - ANÁLISE SWOT-----	9
QUADRO 2 - ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS-----	18

Introdução

Este relatório surge no âmbito do curso de Animação Sociocultural, leccionado na Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto, do Instituto Politécnico da Guarda e é resultado do estágio curricular realizado no Hotel Alfamar Beach & Sport Resort, iniciado no dia 20 de Julho de 2011 e terminado no dia 19 de Outubro de 2011.

Estagiei como animadora turística, integrada na equipa de animação do Hotel Alfamar, localizado no Algarve, concelho de Albufeira, mais propriamente na freguesia de Olhos de Água. Importa referir que me juntei a uma equipa de animação, com alguns elementos, que já operavam no hotel em anos anteriores, com vista a reforçar o desempenho do grupo.

As funções que realizei ao longo deste período de aprendizagem consistiram em efectuar um conjunto de actividades de animação com os hóspedes, produzindo uma série de variados espectáculos temáticos durante a noite e actividades desportivas durante o dia.

Ao longo do presente relatório pretendo expor toda a realidade que vivi durante este processo de aprendizagem. Para tal, optei por estruturar o presente trabalho em três capítulos.

No primeiro capítulo, começo por caracterizar o Algarve e debruçar-me sobre a localização geográfica do hotel onde desempenhei os meus serviços e de todo o seu meio envolvente.

Posteriormente passo a fazer uma breve descrição do hotel, nomeadamente espaços e serviços de que dispõe e caracterizo a estrutura organizacional do Hotel Alfamar.

Ainda neste capítulo apresento toda a estrutura do departamento de animação onde me inseri, expondo todos os elementos da equipa. Faço também, uma análise SWOT ao respectivo departamento de animação, juntamente com o seu espaço envolvente.

No segundo capítulo apresento a contextualização teórica, onde abordo a Animação Sociocultural, o papel do Animador e suas características e, para finalizar este capítulo, refiro a Animação Turística e a Animação nas Unidades Turística/Hoteleiras.

Por último, no terceiro capítulo descrevo as actividades desenvolvidas no hotel e refiro os seus objectivos.

1 – CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL ALFAMAR BEACH & SPORT RESORT

Neste primeiro capítulo pretendo localizar e descrever a região na qual cumpro o estágio, bem como descrever em linhas gerais todo o meio envolvente.

Antes de tudo importa referir que, o meu estágio decorreu no Algarve, concelho de Albufeira, mais concretamente na freguesia de Olhos de Água.

1.1 – Localização Geográfica e Descrição do Meio Envolvente

Começo então por fazer uma breve abordagem do Algarve. Trata-se da região de Portugal Continental que se situa mais a sul, sendo constituído por um só distrito administrativo, Faro. A sua área corresponde a 4991km² representa 5,7% da área total do País e segundo os Censos de 2011, apresenta 450 484 habitantes.

No que diz respeito ao seu clima, o Algarve é conhecido por ter um clima temperado ao longo de todo o ano, desfrutando assim, de um período seco mais longo, comparativamente às outras regiões do país. Daí, a principal actividade económica desta região a partir da década de 60, tenha vindo a ser o turismo, devido às suas praias, ao clima temperado, e como disse anteriormente, à sua gastronomia. Com isto, atrai milhões de turistas nacionais e estrangeiros todos os anos, fazendo dele, uma das regiões mais desenvolvidas do país. A maioria dos turistas vêm de Portugal, Espanha e Alemanha.

O campeonato europeu de futebol (Euro 2004) e alguns eventos musicais, nomeadamente o Algarve Summer Festival têm contribuído para um acréscimo na sua procura turística.

Algo que caracteriza o Algarve é a diferença de fluxos turísticos entre épocas altas e baixas, fenómeno chamado de sazonalidade turística, problema que afecta há décadas a região. O Algarve dispõe de uma sazonalidade superior a 50% nos meses de Julho, Agosto e Setembro¹.

¹ [www.infopedia.pt/\\$algarve,2](http://www.infopedia.pt/$algarve,2)

Figura 1 - Mapa de Portugal Continental – Algarve



Fonte: <http://www.ferrari.pt/rede-comercial-faro.php>

Relativamente ao concelho de Albufeira, este ocupa uma superfície de 140,7 km² e tem 40 657 habitantes.

É constituído por cinco freguesias, Ferreiras, Albufeira, Paderne, Guia e Olhos de Água na qual se situa o Hotel Alfamar².

Figura 2 - Mapa do Algarve - Concelho de Albufeira



Fonte: <http://www.vacances-location.net/aluguer-ferias/aluguer-casa-albufeira,113883>

² [http://www.infopedia.pt/\\$albufeira,2](http://www.infopedia.pt/$albufeira,2)

Segundo o site da Junta de Freguesia de Olhos de Água³, esta foi instituída a freguesia a 12 de Julho de 1997, constitui uma área de 15,69 km² e, segundo um estudo feito em 2001, apresenta 3221 habitantes.

Tal como foi referido anteriormente relativamente ao Algarve, a partir da década de 60, o turismo passou a ser a actividade económica a predominar na zona e, devido à grande procura turística, sofreu um grande aumento no número de estabelecimentos hoteleiros, comerciais, restaurantes, bares, apartamentos e hotéis.

Figura 3 - Mapa do Concelho de Albufeira - Freguesia de Olhos de Água



Fonte: <http://www.algarferias.net/pt/concelho-de-albufeira>

³ <http://www.jf-olhosdeagua.pt>

1.2 – Hotel Alfamar Beach & Sport Resort

Segundo o site oficial do Hotel Alfamar⁴ e documentação interna, este *resort*⁵ situa-se na freguesia de Olhos de Água e localiza-se a 13km do centro da cidade de Albufeira.

Situado numa propriedade de 360.000 m², junto à Praia da Falésia, tem ao seu dispor um hotel de quatro estrelas, constituído por sete andares que compreendem um total de duzentos e quarenta e seis quartos duplos, doze suites e seis juniores suites. Dispõe também de vários apartamentos turísticos, designados como Algarve Gardens.

Uma vez alojado neste *resort*, o cliente tem ao seu dispor uma vasta variedade de serviços e espaços tais como: uma diversificada oferta desportiva com quinze campos de ténis, dois campos relvados de futebol, dois campos de voleibol e ginásio; piscina exterior e interior; instalações de spa que incluem uma sauna, tratamentos de massagem e um jacuzzi; sala de jogos; um quiosque; um salão de cabeleireiro; restaurantes e bares; serviço de *babysitting*; *Kids Club* e ainda programas de animação incluindo actividades desportivas, espectáculos e música ao vivo (época de Verão).

Figura 4 - Vista frontal do Hotel Alfamar Beach & Sport Resort



Fonte - Própria

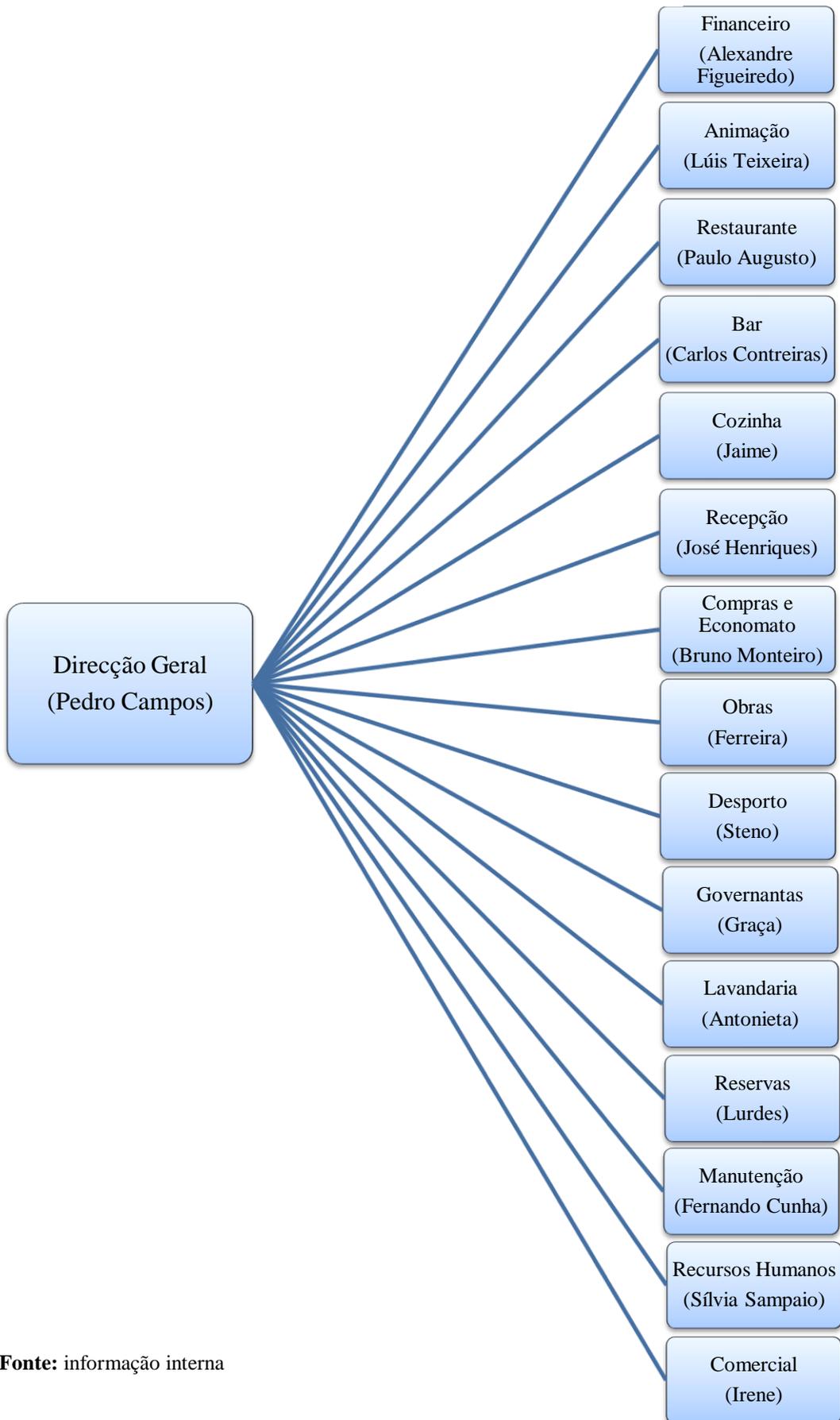
Estrutura Organizacional do Hotel

De acordo com informação interna, Pedro Campos tem o cargo de Director Geral do hotel, sendo responsável pela gestão operacional dos diversos departamentos que hierarquicamente se mantêm todos no mesmo nível, não havendo distinção entre eles. Cada um destes departamentos tem um chefe responsável pelo mesmo (Figura 5).

⁴ <http://www.alfamar.com.pt>

⁵ Estância turística usada para relaxamento ou recreação, voltada especialmente para actividades de lazer e entretenimento do hóspede

Figura 5 - Organograma do Hotel Alfamar

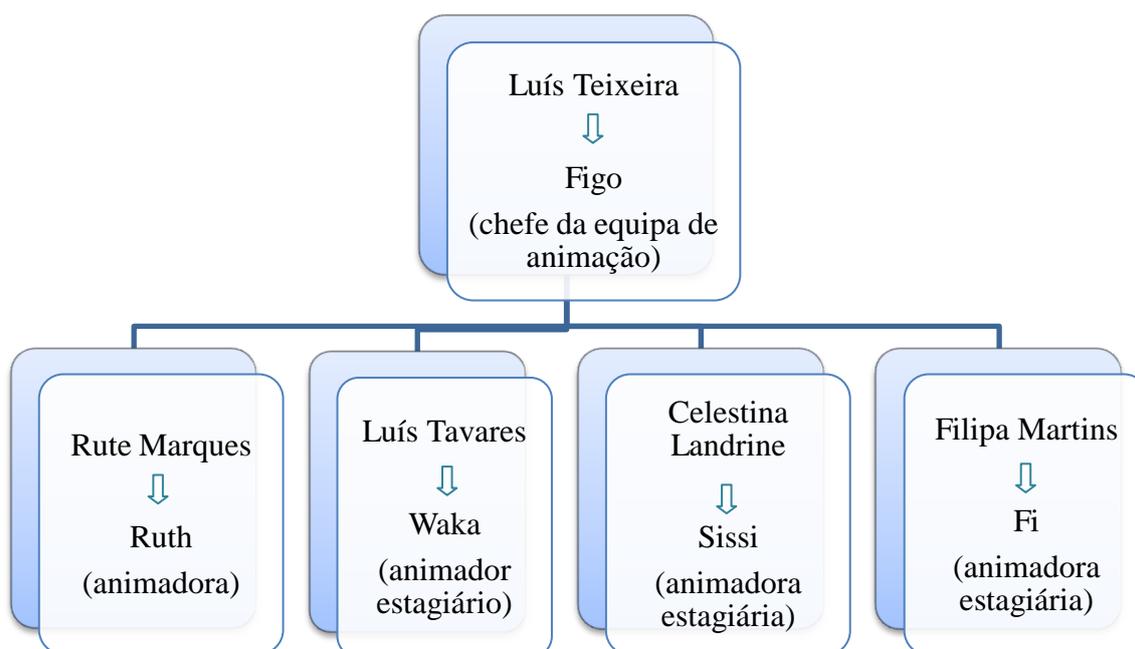


Fonte: informação interna

1.3 – Apresentação do Departamento de Animação

Início este subcapítulo com a pretensão de apresentar toda a equipa de animação, relatar as funções de cada elemento (Figura 6), bem como um conjunto de informações pertinentes com vista a que se consiga conhecer o mais correctamente possível, toda a equipa de animação na qual estive inserida (Anexo III).

Figura 6 - Organograma da Equipa de Animação



Fonte: Própria

Relativamente aos animadores, estes compunham uma equipa de quatro elementos.

Os nossos nomes, foram substituídos por alcunhas curtas. No meu caso, a minha alcunha foi “Fi”. Esta estratégia era utilizada porque assim, os clientes, identificavam e memorizavam com mais facilidade os nossos nomes o que facilitava a empatia entre eles e a equipa de animação, pois muitas das vezes, a conversa surgia em volta do “Porque é que tens esse nome?” ou “Esse é o teu nome verdadeiro?”, ganhando assim um à vontade e confiança.

Apesar de nenhum animador ser especializado numa tarefa, cada elemento da equipa possuía melhores aptidões para determinadas funções, cabendo-lhe, portanto, a sua execução na maioria das vezes.

Gostaria também de realçar que todos os dias de trabalho, durante as manhãs e tardes, os animadores vestiam uma camisola específica da equipa, a qual tinha a cor azul. À noite não era obrigatório vestir a camisola de animador, pois o objectivo era estar minimamente apresentável e ser simpático para todos os hóspedes, convidando-os a assistir aos programas de animação que havia depois dos jantares.

A sala de equipa de animação era o local onde todas as manhãs, antes de se iniciar cada dia de trabalho, toda a equipa se reunia por volta das nove horas e meia.

No que se refere ao espaço onde a equipa de animação actuava, pode-se apontar como locais principais de actuação, a piscina exterior, o jardim, o palco em frente à esplanada do bar, os campos de ténis, futebol e voleibol e o restaurante.

Na sequência do raciocínio anterior, gostaria de referir que, quanto aos equipamentos que foram por nós utilizados, estes consistiam em tudo o que pudesse ser útil para a elaboração dos programas de animação diários. Destaco todos os aparelhos de som e luz para os espectáculos da noite e todo o diversificado vestuário para ocasiões temáticas. Todo o resto do equipamento consistiu em objectos simples mas cruciais para a execução das actividades, tais como bolas, balizas, raquetes, entre outros.

1.4 - Missão

Segundo informação interna, o objectivo do Departamento de Animação para a época de Verão de 2011 era superar as expectativas dos nossos hóspedes, com vista a atingir excelentes padrões de satisfação dos mesmos e de aumentar o rendimento do bar.

Além disso, situado na entrada principal do hotel, junto à recepção existia um posto de informação acerca de actividades turísticas externas a este. Neste posto faziam-se vendas de bilhetes para os parques aquáticos, viagens de barco, entre outros. Os bilhetes vendidos, tinham uma comissão que era entregue ao hotel, sendo assim, interessava aumentar a venda de bilhetes.

Os meios para atingir os fins foram um reforço das Relações Públicas, bem como um esforço suplementar para aumentar a qualidade do entretenimento nocturno, quer em termos de programa, quer em termos operacionais por parte dos animadores.

1.5 – Análise SWOT ao Departamento de Animação e ao Espaço Envolvente

Procedo agora a uma análise SWOT relativa ao departamento de animação onde actuei e ao espaço envolvente. Começo por reflectir acerca dos pontos fracos e pontos fortes a nível interno, assim como das ameaças e oportunidades a nível externo.

Deste modo, exponho o seguinte quadro,

Quadro 1 - Análise SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none">• Capacidades linguísticas dos animadores;• Empatia dos hóspedes com os animadores;• Diversidade das actividades de animação;• Qualidade das instalações do hotel;• Variedade de serviços oferecidos pelo hotel.	<ul style="list-style-type: none">• Poucos animadores com capacidade para falar o idioma alemão;• Instalações sub aproveitadas;• Ausência de questionários de avaliação.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">• Sector da animação em crescimento;• Recursos naturais propícios para a prática de mais actividades de animação;• Novas parcerias;• Desenvolvimento turístico na região do Algarve.	<ul style="list-style-type: none">• Situação económica europeia;• Concorrência;• Surgimento de novos destinos turísticos;• Novos tipos de turismo.

Início a análise do quadro pelas **forças**.

As capacidades linguísticas dos animadores revelaram-se numa mais-valia para a equipa, uma vez que proporcionou a possibilidade de adequar os diferentes idiomas de acordo com as variadas línguas dos clientes.

Outro dos pontos fortes do departamento de animação foi o facto de haver uma grande empatia da generalidade dos hóspedes com os animadores e vice-versa.

Por outro lado, a diversidade das actividades de animação, mais ou menos dinâmicas, eram planeadas e oferecidas de modo a satisfazer todos os gostos.

No que concerne às instalações do hotel, passo a referir que estas possuíam um grande nível de qualidade, o que permitia a boa execução de uma variedade de actividades de animação.

Finalmente, no que diz respeito aos pontos fortes, refiro que a diversidade de serviços oferecidos pelo hotel favoreciam também o trabalho dos animadores, uma vez que ajudavam a criar um bom ambiente nos hóspedes, transmitindo-lhes a ideia de que tinham tudo ao seu dispor.

Comentando agora as **fraquezas**, indico o facto de apenas uma animadora dentro da equipa de animação falar o alemão correctamente. Tal aspecto revelou-se negativo quando tínhamos de comunicar com hóspedes alemães que apenas falavam o seu idioma.

Seguidamente, menciono que existiam instalações no hotel que não eram utilizadas. É o exemplo do restaurante panorâmico, que talvez fosse dos sítios mais apelativos do hotel.

O último ponto fraco é a inexistência de questionários ou de outras formas de avaliação ao departamento de animação. Poderia ser interessante a obtenção de uma avaliação dos hóspedes em relação aos programas e à equipa de animação, com vista a melhorar o desempenho da equipa em geral e dos animadores em particular.

Referindo-me agora às **oportunidades**, começo por identificar o sector da animação como um sector em crescimento. Vários grupos hoteleiros tentam dinamizar o sector da animação, na tentativa de se diferenciarem na sua oferta. Assim, penso ser pertinente reconhecer o crescimento do sector da animação como uma oportunidade para o próprio departamento de animação onde estive inserida.

Por outro lado, temos, toda a região onde o hotel se insere. Existe uma quantidade de recursos naturais susceptíveis de serem aproveitados para a prática de actividades de animação, nunca colocando a sua biodiversidade em causa.

A criação de novas parcerias entre o hotel e nomeadamente escolas profissionais, escolas superiores e universidades com cursos relacionados com turismo e animação, assume-se como uma oportunidade de angariar animadores com melhor formação. Depois, o próprio hotel também poderá usufruir de parcerias com entidades com carácter dinamizador do turismo, sempre com o objectivo de oferecer a melhor qualidade possível aos hóspedes, ao mais baixo preço.

Por último, refiro que a região de Albufeira, é um destino turístico com fluxos turísticos elevados e que, assim sendo, a localização do hotel é uma mais-valia.

Falando agora sobre as potenciais **ameaças**, começo por comentar a situação económica europeia. A fragilidade económica sentida nomeadamente na Europa é sempre

algo a ter em conta, uma vez que influencia o poder de compra dos consumidores finais, ou seja, dos hóspedes. Se a isto acrescentar que a maioria dos clientes hospedados no hotel são provenientes da Europa, esta realidade poderá ser uma ameaça.

Seguidamente, menciono a concorrência, tanto de outros hotéis com forte poder financeiro como de outras equipas de animação. É outra das ameaças sempre presentes. Por isso mesmo, é pertinente ter sempre em mente o factor da concorrência.

Relacionado ainda com o parágrafo anterior, aponto como outra ameaça o surgimento de novos destinos turísticos, ou seja, um tipo de concorrência indirecta.

No que concerne às ameaças, termino com uma reflexão acerca dos novos tipos de turismo. O fenómeno do turismo corresponde a um conceito que se tem revelado dinâmico ao longo da sua evolução. É fulcral que, quer o hotel quer o departamento de animação deste, tenham sempre presente as motivações dos seus clientes com vista à sua satisfação.

2 – CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

2.1 – Origem e evolução da Animação Sociocultural

Debruçando-nos agora, sobre a origem e evolução da Animação Sociocultural podemos esclarecer que é difícil precisar o momento exacto do nascimento desta. Podemos então dizer que a animação, como fenómeno inespecífico, terá existido sempre.

Mas a sua origem como processo de intervenção só ocorreu a partir dos anos 60. Segundo Garcia, citado por Marcelino Lopes (2008) *“A animação como forma de actividade destacada está a imergir nas dinâmicas sociais das sociedades complexas desde os anos 60. Mas antes disso pode-se vislumbrar animação em todas as acções e situações deliberadas de intervenção nas práticas de convivência.”*.

Animação sociocultural é uma metodologia que implica a participação de todos os envolvidos na intervenção. Segundo Ander-Egg, citado por Paula Correia (2008: 3) *“esta teve origem na promoção de actividades de ocupação do tempo livre, corrigir o desenraizamento cultural, promover o diálogo e a aproximação entre gerações e sectores sociais.”*.

Os seus objectivos, focam-se na melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade e dos seus cidadãos. Segundo Simpson, citado por Quintas e Castaño (1998: 31) *“Animación es ese estímulo proporcionado a la vida mental Y afectiva de los habitantes de un sector determinado, para incitarles a emprender diversas actividades que contribuyan a su expansión, les permitan expresarse mejor Y les den el sentimiento de pertenecer a una colectividad cuya evolución pueden llevar a cabo.”*.

Interessa então enunciar algumas das características da animação, que segundo Almeida (2002: 25), são:

- Melhora a qualidade de vida, pois permite o inter-relacionamento com outros povos e outras culturas;
- É inter-geracional, pois existe para todas as idades;
- É pedagógica, ensina novas culturas, novas tradições, novos viveres, novos saberes, novos estímulos, novas sensações, entre outros;
- É um produto, pois preenche uma necessidade, estando disponível pode ser adquirida a qualquer altura nos mais variados locais e por diferentes tipos de pessoas.

Ou, dito de outra forma, “a Animação Sociocultural representa um conjunto de acções que devem facilitar o acesso a uma vida mais activa, mais participativa e mais criadora, dominando melhor as mudanças; comunicando-se melhor com os outros, cooperando melhor na vida de sociedade da qual fazem parte, desenvolvendo assim a sua personalidade e adquirindo ao mesmo tempo uma melhor e maior autonomia.”⁶

A animação é a vida, é a acção de permitir a vida, para pôr vida, para organizar e desenvolver a vida para integrar o desenvolvimento que é necessário.

2.2 – Perfil do Animador Sociocultural e suas características

Para Cavalcanti, citado por Paula Correia (2008: 5) “Animar-se, antes de pretender animar qualquer ambiente ou situação, é um grande desafio para o Animador Sociocultural. Entusiasmar-se com a Vida para tornar-se autoconfiante do seu papel na sociedade. A tarefa de despertar Entusiasmo, de criar um ambiente harmonioso, pleno de Vida, começa por si mesmo. É preciso confiar Vida, na sua generosidade.”.

A anterior citação revela a pertinência da personalidade do animador. Um Animador Sociocultural assemelha-se a um educador. Este actua no domínio da vida cultural e da educação popular e tem como objectivo favorecer a comunicação individual e/ou colectiva, trata de pôr a comunidade em movimento, ajuda o homem a conhecer-se e a conhecer os outros. Para isso, este tem de apresentar um conjunto de características que o levem a fazer um bom trabalho, atingindo os seus objectivos.

Segundo Martins, citado por Paula Correia (2008: 5,6) “O animador sociocultural é o agente que põe em funcionamento, que facilita e dá continuidade à aplicação dos processos de animação. Este dinamizador da mobilidade social está ao serviço de uma instituição pública ou privada de carácter administrativo ou associativo e de modo voluntário ou profissional, promove a intervenção sociocultural na comunidade em que actua. O seu trabalho técnico apoia-se na sua relação pessoal com os destinatários, a sua integração no grupo e o de facilitar nele os processos de coesão, vivências ou experiências e tomar posições activas sobre o meio em que se realiza a animação.”.

Esta definição tem presente algumas das características que fazem ou devem fazer parte do perfil do animador. Este deverá ser o dinamizador e facilitador da comunicação e de uma aprendizagem que favoreça o desenvolvimento autónomo individual e colectivo que vise

⁶ http://www.animaridosos.blogspot.com/2007/12/o-conceito-de-animao_06.html

o “saber fazer” e o “saber ser”. E ainda, o promotor da comunicação inter-grupos, favorecendo o confronto de pontos de vista e de resultados, entre toda a comunidade com quem trabalha.

Posteriormente, acho importante referir que estas características, com o decorrer das décadas, têm sofrido alterações, uma vez que, *“o animador é também um membro do grupo, e tem como função não só procurar a autonomia do mesmo, como também fomentar o enriquecimento das actividades, tornando-as de qualidade e enquadrando-as em função das necessidades e aspirações de todos, de modo a que o conjunto de indivíduos envolvidos possa beneficiar da criatividade de cada um.”* (Correia, 2008: 6).

Para terminar este subcapítulo destaco que, qualquer que seja o papel que esteja a desempenhar, é indispensável o animador gostar e acreditar no que faz.

Como é referido por Silva, Silva & Simões, citado por Paula Correia (2008: 7,8) *“o animador sociocultural é uma pessoa dinâmica que pretende pôr em prática o sistema de valores em que acredita.”*

2.3 – Animação Turística e/ou Animação nas Unidades Turística/Hoteleiras

Neste subcapítulo, início por uma explicação breve do fenómeno do turismo, para um enquadramento mais preciso da animação turística e/ou em contexto hoteleiro.

Efectivamente, o turismo é um fenómeno muito abrangente que ainda não possui uma definição que seja universalmente reconhecida. *“Uma das maiores dificuldades sentidas para definir e situar no tempo (...) o turismo é a quase impossibilidade de distinguir as causas e efeitos que intervêm na sua génese e posterior desenvolvimento.”* (Gonçalves, 2002: 27).

Seguidamente abordo um dos vários conceitos que existem acerca de turismo.

“A indústria do turismo movimenta pessoas de uma região do mundo para outra (...) para destinos exteriores à área onde o turista de férias ou viajante de negócios vive ou trabalha (...)” (Foster, s/data: 17).

Deste modo, é evidente que o turismo permite tornar um sonho numa fantasia, dando a oportunidade às pessoas de conhecerem e interagirem com novas culturas, tirando proveito pessoal disso.

Obviamente que o que acabei de referir está dependente de um conjunto de factores que condicionam o indivíduo, nomeadamente a sua capacidade económica.

Aprofundo agora a reflexão teórica sobre o conceito de Hotel e *Resort*, para posteriormente me debruçar sobre a animação turística e animação nas unidades hoteleiras.

Segundo Almeida (2001: 9) *“Hotel é um estabelecimento destinado a proporcionar alojamento, mediante remuneração, com ou sem fornecimento de refeições, e outros serviços acessórios ou de apoio.”*

Contudo, o meu estágio foi realizado num hotel que também possui a classificação de *Resort*, definição esta que não é igual à de hotel. Acerca de *Hotel Resort*, Almeida (2001: 9) defende que, *“Estes, oferecem geralmente um conjunto de facilidade de animação e práticas desportivas que os tornam distintos dos outros. São os típicos hotéis de praia ou de montanha.”*

Isto é, *“Resorts are places or towns or commercial establishments that provide relaxation and recreation over and above the accommodation, meals and other basic amenities. The characteristic of resort is that it combines a hotel and a variety of recreations; it serves food, drink, lodging, sports, entertainment, relaxation such as spa and shopping. Generally hotels located inside resorts are known as resort hotels.”*⁷

Neste momento, entende-se a classificação do Hotel Alfamar - Beach & Sport Resort.

Passo então a um breve conceito de animação turística, que por sua vez, está enquadrada no sector económico do turismo.

Segundo Almeida (2002: 33) *“Animação turística é o conjunto de actividades culturais, lúdicas, de formação, desportivas, de difusão, de convívio, de recreio, que são oferecidas aos turistas por entidades públicas ou privadas, pagas ou não pagas, com o carácter de restabelecer o equilíbrio físico e psíquico, aniquilando a monotonia, o excesso de tensão e o stress.”*

A animação turística insere-se no tema que diz respeito à animação nas unidades hoteleiras. Assim sendo, segundo Almeida (2002: 41) *“animação nas unidades turísticas/hoteleiras entende-se como sendo o conjunto de acções que um estabelecimento turístico/hoteleiro leva a cabo de uma maneira programada, organizada e continuada, com o fim de complementar o bem-estar dos seus clientes. Assenta na criação de uma estrutura que transmita tranquilidade e distrações complementares aos serviços clássicos hoteleiros.”*

⁷ <http://www.differencebetween.com/difference-between-resort-and-hotel/>

Para finalizar, uma perspectiva de contextualizar o que é um animador turístico, Almeida (2002; 44) dá o seguinte contributo:

“A missão do animador é coordenar e controlar as actividades de animação de uma unidade turística/hoteleira ou de uma instituição pública ou privada, em função dos objectivos e estratégias definidas. Procura construir uma boa imagem do local receptor, garantindo a satisfação dos visitantes e clientes, criando condições para a fidelização pela qualidade.”

É nesta mesma perspectiva que os animadores do Hotel Alfamar prestam os seus serviços. Parte fulcral do seu trabalho é estabelecer ligações com os hóspedes, ser o protagonista das suas férias, ser considerado o melhor por algum motivo, ser o número um. O que vai ao encontro da ideia *“To animate means to move, to give others a high spirit, to create a good mood, to cheer up and to offer fun and possibilities for an enjoyable and memorable holiday.”*⁸

⁸ http://www.sunseafun.com/site/main_content.html

3 – O ESTÁGIO

Este capítulo dedica-se ao estágio em geral. Procuo relatar algumas situações que ocorreram e como não poderia deixar de ser, identificar e posteriormente explicar as actividades que realizei durante o estágio.

O meu horário de trabalho era repartido, trabalhava de manhã, das nove e trinta às doze e trinta, à tarde, das quinze às dezassete e trinta, e à noite, das vinte à meia-noite. Possuíamos dois dias de folga semanal, no meu caso eram a segunda-feira e terça-feira. No entanto, por vezes tínhamos de desempenhar outras funções que alargavam o número de horas de serviço, ou alteravam o horário.

Quando a dada altura nos foi atribuída outra tarefa, fazer controlo na entrada de clientes, no espaço da sauna e do jacuzzi, dispúnhamos de um horário diferente na parte da tarde, ou seja, das dezasseis horas às vinte horas, com a noite livre.

3.1 – Actividades Realizadas no Estágio e seus objectivos

O público-alvo com que trabalhei, não foi nenhum em concreto, pois trabalhei com pessoas de todas as idades, crianças, adolescentes, adultos e idosos.

Para as crianças, tínhamos apenas o *Mini-Disco* realizado à noite, e/ou o *Kids Club*, que no entanto, não estava a funcionar. Segundo o Director Geral do hotel, como a equipa de animação não possuía nenhuma pessoa especializada para aquele feito, não fazia sentido que fossem os estagiários a conduzi-lo.

As actividades diurnas, durante a época de Verão de 2011, eram apenas para realizar com adolescentes e adultos a partir dos treze anos, como estava estabelecido no programa.

Perante esta situação, uma das ideias que sugeri logo de início, foi, que se deixasse participar crianças com idade a partir dos 5 anos em algumas das actividades, como por exemplo, o futebol, o jogo da petanca, e substituir o badmington por raquetes de praia que são mais simples de jogar.

Uma das justificações que dei para tal, foi o facto de criarmos uma grande empatia e proximidade com as crianças, principalmente, durante o *Mini-Disco* e depois durante o dia nas actividades as crianças aproximarem-se para participar e sermos obrigados a impedi-las, custando muito dizer-lhes que não. Perante esta situação nada melhor do que proporcionar às crianças, ainda que a outro nível, a participação destas nas actividades.

O Quadro 2 apresenta todas as actividades realizadas no hotel. Esclareço que optei por expor as actividades de modo aleatório apesar de haver um programa de actividades estipulado para os hóspedes instalados no hotel. Este será posteriormente colocado em anexo (Anexo II).

Quadro 2 - Actividades desenvolvidas

Actividades diurnas (desportivas)	Actividades nocturnas (entretenimento)
Hidroginástica	Mini-Disco
Alongamentos	Club Dance
Pólo Aquático	Papagaios Show
Voleibol Aquático	Folclore Algarvio
Ténis	Hit Parade
Caminhada	Comedy Show
Badmington	Karaoke
Petanca	Bingo
Futebol	Música ao Vivo
Voleibol de praia	Cabaret Show

Os objectivos gerais que se pretendiam em todas as actividades diurnas, eram:

- Proporcionar aos hóspedes momentos de lazer dentro do hotel;
- Promover a competitividade saudável entre os participantes;
- Estimular uma socialização entre os hóspedes;
- Atrair os hóspedes para permanecerem no hotel;
- Oferecer aos clientes um produto de qualidade;
- Melhorar a rentabilidade do hotel;
- Incentivar os hóspedes a permanecerem no hotel a fim de assistirem aos espectáculos da noite.

Nas actividades nocturnas, os objectivos eram:

- Manter os clientes no hotel;
- Estabelecer contactos com os clientes;
- Proporcionar um ambiente agradável e de festa;
- Conquistar a simpatia dos hóspedes de maneira a que estes sentissem satisfação ao participar nos programas de animação.

Antes de iniciar as descrições das actividades expostas no programa de animação, aproveite para referir que, apesar de haver programas de animação afixados para conhecimento dos hóspedes, a equipa de animação procurava sempre dar mais ênfase às actividades de modo a atrair participantes, anunciando-as ao microfone e dirigindo-se, pessoalmente, aos hóspedes para os incentivar a participar.

Na piscina exterior, era proposto aos hóspedes a prática de uma sessão de hidroginástica (Anexo IV), actividade realizada dentro da piscina, como forma de manutenção física dos participantes, estimulando também a boa disposição e oferecendo um período de entretenimento na companhia de um animador que coreografava todos os movimentos. Os materiais utilizados foram o sistema de som e “esparguetes”. Esta actividade realizava-se à segunda-feira, quarta-feira e sábado pelas onze e trinta.

Assim como a hidroginástica, mas fora de água, tínhamos uma sessão de alongamentos, com o objectivo de estimular a forma física dos participantes.

Esta sessão ocorria à terça-feira e quinta-feira pelas onze e trinta, na zona relvada do hotel. E os materiais utilizados foram o sistema de som, colchões de ginástica e halteres.

Ainda na piscina exterior, jogámos pólo aquático e voleibol aquático (Anexo IV) com os hóspedes. Desempenhámos alternadamente estas actividades todos os dias pelas quinze e trinta. Cabia-nos a responsabilidade de criar uma atmosfera carregada de energias positivas. Os materiais utilizados foram, aquando o pólo aquático, duas balizas e uma bola. Em relação ao voleibol aquático foram uma rede e uma bola.

Outra das actividades indicadas no programa era o ténis. Realizava-se só uma vez por semana, mas com maior duração comparativamente às outras, ou seja, com uma duração de duas horas. Realizava-se à sexta-feira das dez e meia ao meio-dia e meia.

O ténis era um serviço pago, mas fazendo-se acompanhar pela equipa de animação no dia e hora previstos no programa, os clientes tinham a oportunidade de usufruir sem ser cobrada nenhuma taxa, nem de espaço nem de material. Caso contrário era cobrada uma taxa por aluguer de campo e/ou de material se fosse necessário para o cliente. Se tivesse material próprio, poderia levá-lo.

Outra das actividades que só era realizada uma vez por semana era uma caminhada ao domingo pelas onze e meia. Esta consistia num pequeno percurso com cerca de 45 minutos pela falésia e pela praia.

O badminton foi uma das actividades que adaptámos às crianças, deixando-as participar também. Em vez de jogarem badminton, jogavam raquetes de praia. Esta

actividade realizava-se à terça-feira e sábado, pelas dez e trinta. O material utilizado foram as raquetes de badminton e os volantes e/ou raquetes de praia com as respectivas bolas.

O jogo da petanca foi outra das actividades que tanto jogavam crianças como jogavam adultos e idosos. Tínhamos inclusivamente material adequado a crianças, sendo umas bolas mais leves de plástico e tínhamos dois kits para adultos, constituídos por bolas de metal, bastante mais pesadas. Este jogo era realizado à segunda-feira e quinta-feira pelas dez e trinta. Para esta actividade o material necessário foram os kits adequados a este jogo, constituídos por seis bolas maiores e uma mais pequena.

Relativamente ao voleibol de praia (Anexo IV) e ao futebol, estas foram duas actividades que se realizaram todos os dias pelas dezasseis e trinta.

Nomeadamente o futebol, foi uma das actividades que teve sempre adeptos, independentemente do clima que estivesse.

Em simultâneo com o horário do futebol, tínhamos o voleibol de praia. Normalmente os hóspedes optavam pelo futebol, mas houve casos que tínhamos pessoas para ambas as actividades. Sendo assim, a equipa de animadores dividia-se de modo a satisfazer ambos os grupos. Para ambas as actividades, o único material que precisámos foi uma bola.

Relativamente às actividades nocturnas, todos os dias entre as vinte e trinta e as vinte e uma e trinta, realizámos o *Mini-Disco* (Anexo IV) e o *Club Dance*. Ambos consistiam em proporcionar um momento de música e dança. A diferença era que o *Mini-Disco* destinava-se às crianças e o *Club Dance* destinava-se a estas juntamente com os adultos, inclusivamente os pais destas.

Durante o mês de Agosto e Setembro exibimos as coreografias destinadas aos mais novos. A equipa de animação deixou de trabalhar para crianças e adolescentes desde a última semana de Setembro, pois deixámos de ter este tipo de hóspedes, como é natural devido ao começo das aulas.

Após o *Mini-Disco*, havia espectáculos realizados maioritariamente por artistas convidados, só à quarta-feira é que o entretenimento era totalmente desempenhado pela equipa de animação.

Os espectáculos tinham sempre o mesmo reportório, só os que foram realizados unicamente por nós é que sofriam alterações. Deste modo, a nossa função foi maioritariamente puxar pelo público, aplaudindo, sorrindo, dançando nos momentos próprios, assim como apoiar os artistas que estivessem a actuar.

Todos os programas terminavam por volta das vinte e três e trinta.

Às segundas-feiras pelas vinte e uma e trinta realizava-se o Show dos Papagaios (Anexo IV).

Terças-feiras pelas vinte e uma e trinta tínhamos a Noite Portuguesa, reservada ao Folclore Algarvio. As semanas foram alternadas entre dois ranchos folclóricos, o rancho da Casa do Povo de Boliqueime e o rancho folclórico Rastemenga.

As noites reservadas à equipa de animação foram as de quarta-feira, e iniciava-se pelas vinte e uma e trinta. Nestas noites, recorremos a quatro tipos de espectáculos, o *Hit Parade* durante grande parte da época, Bingo, Karaoke e *Comedy Show*, ao qual recorremos uma única vez, no mês de Agosto.

O *Hit Parade* consistia em distribuir uma lista com o nome de algumas músicas e respectivos cantores (Anexo VI), para as pessoas fazerem as suas apostas, ou seja, quais as três músicas que iam ter mais pessoas a dançar. Quem acertasse nas três músicas e na respectiva ordem, tinha direito a prémio. As nossas funções foram dançar uma série de temas conhecidos e para além disso, tivemos que motivar todos os hóspedes a dançar connosco.

Relativamente ao *Comedy Show*, realizou-se uma única vez, sendo um trabalho desempenhado exclusivamente pela equipa de animação. As peças foram de curta duração e tiveram sempre o mínimo de texto possível, uma vez que os hóspedes não falavam todos uma só língua. O espectáculo foi constituído por sete números diferentes, os quais foram pensados e ensinados pelo chefe de animação.

Desenvolvemos Karaoke apenas duas vezes. Foi uma actividade que não teve muito sucesso, pois foram poucos os clientes que se sentiram à vontade para se expor perante os outros. Para tentar quebrar a inibição de alguns, os animadores também cantaram e fizeram coreografias.

A partir da última semana de Setembro o público hospedado no hotel era maioritariamente turistas seniores. O que nos levou a apostar no Bingo. Como era um passatempo mais tranquilo adequava-se aos clientes instalados no hotel e estes acabaram por participar.

Às quintas-feiras, sextas-feiras e domingos existiram os espectáculos de música ao vivo, pelas vinte e uma horas. Os artistas convidados às quintas-feiras e domingos foram os mesmos, “Fábio e André”. O das sextas-feiras foi o “Toni Di”, que para além de cantor era humorista (Anexo IV).

Por último, aos sábados pelas vinte e duas e trinta, tínhamos o Cabaret Show. (Anexo IV). Neste dia, como o espectáculo se realizava mais tarde, prolongava-se o *Mini-Disco*.

Neste género de programas, tínhamos acima de tudo, de promover um ambiente inesquecível aos hóspedes, conversando com eles, reforçando ligações que intensificassem a ideia de que os animadores eram as pessoas mais fantásticas que conheceram nas férias.

Termino então o presente subcapítulo com a pretensão de ter sido suficientemente clara no que concerne à descrição das actividades realizadas ao longo do estágio.

Reflexão Final

É chegada a altura de fazer uma análise crítica ao estágio, reflectindo de um modo geral acerca das actividades realizadas e de toda a realidade com a qual me deparei. Para tal, irei expor os pontos negativos e pontos positivos, bem como, fazer algumas sugestões que na minha perspectiva poderiam ter beneficiado o meu desempenho em particular, bem como a eficácia da equipa de animação em geral.

De acordo com a sequência referida no parágrafo anterior, inicio a reflexão pelos **pontos negativos**. Assim, começo por esclarecer que o modo como fui recebida e enquadrada na equipa de animação não me pareceu muito profissional. Tal parecer deve-se ao facto de não me ter sido explicado quase nada durante os primeiros tempos de estágio. Em muitas situações, o método de aprendizagem baseou-se em observar e imitar os animadores mais experientes. No entanto, é de referir que toda esta situação se inverteu passado algum tempo, pela autonomia que adquiri desde o início do estágio.

Para as crianças, tínhamos apenas o *Mini-Disco* realizado à noite, e/ou o *Kids Club*, que no entanto, não estava a funcionar.

As camisolas dos animadores não tinham os seus nomes escritos. Acho que teria sido uma opção inteligente, para salientar os nomes dos animadores e ajudando na memorização destes.

Outra situação a melhorar prende-se com o facto de no dia do *Comedy Show*, apesar dos números serem de execução simples, este foi explicado e praticado em cerca de uma hora no próprio dia do espectáculo. Felizmente, de modo geral os hóspedes acabaram por se divertir, mesmo nas actuações menos bem conseguidas.

Em relação aos **pontos positivos**, gostaria de destacar a colaboração da companhia de todos os espectáculos nocturnos com a equipa de animação. Só assim foi possível oferecer uma variedade de espectáculos com tanto profissionalismo, poupando de certa forma os animadores para outros momentos. Assim sendo, aproveitávamos parte do tempo dos espectáculos não realizados pela equipa de animação para relaxar, recuperar energias físicas e especialmente para conviver e conversar com os clientes.

Termino os aspectos positivos referindo que todo o nosso desempenho e dedicação foram retribuídos com um caloroso *feed-back* dos hóspedes, sendo bastante gratificante e positivo.

Apresentando algumas **sugestões**, acho que talvez fosse positivo elaborar festas temáticas na praia, já que se tem condições naturais e até infra-estruturas favoráveis a estas e

que fossem criadas visitas guiadas através de bicicletas, uma vez que esta forma de turismo tem ganho cada vez mais adeptos por todo o mundo.

Conclusão

Clarifico que a elaboração do presente relatório me fez retirar certas conclusões deste processo de aprendizagem.

Assim, começaria por referir que através da pesquisa de informação na Internet tive oportunidade de conhecer mais pormenorizadamente a localização geográfica e todo o meio envolvente do hotel onde estagiei.

Depois, o estágio também me proporcionou a oportunidade de conhecer particularmente o sector da animação hoteleira dentro do mundo do turismo. Tal facto deixou-me satisfeita, pois deu-me um enorme prazer conhecer e aprender os conceitos fundamentais que servem de base a um animador turístico. Penso mesmo que esta é a área que pretendo prosseguir num futuro profissional.

Porém, a realização deste relatório obrigou-me a recordar todas as situações que vivi, retirando daí algo bem mais importante para a construção da minha personalidade. Deste modo, apercebo-me agora que esta etapa me proporcionou um enriquecimento pessoal do qual me orgulho. A interiorização de determinados conceitos fundamentais de vida, tais como tolerância, respeito pelos outros e pela diferença, dignidade e auto-confiança contribuíram para o meu desenvolvimento enquanto ser humano.

Para finalizar, clarifico que este estágio teve um balanço final bastante positivo a nível de satisfação pessoal. Partilho da ideia que aprendi muito, tive de me vergar em certos momentos de solidão interior e tive de ter a capacidade de não perder a cabeça mas acima de tudo, diverti-me imenso. Concluo deste modo que os momentos positivos superaram claramente todas as alturas menos boas.

Assim sendo, espero que este relatório seja digno do estágio que realizei.

Bibliografia

ALMEIDA, Paulo (2001), *Sebenta da Disciplina de Gestão do Alojamento*, Peniche: Escola Superior de Tecnologia do Mar.

ALMEIDA, Paulo (2002), *Sebenta da Disciplina de Animação Turística*, Peniche: Escola Superior de Tecnologia do Mar.

CORREIA, Paula (2008) *Perfil do Animador/Investigador*. Revista: Práticas de Animação, 1, in <https://sites.google.com/site/revistapraticasdeanimação/sumario>.

FOSTER, Douglas (s./data), *Viagens e Turismo – Manual de Gestão*, (s./local), CETOP

GONÇALVES, António (2002), *O recreio e lazer na reabilitação urbana – Almada Velha*, Lisboa: Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica e Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo.

LOPES, Marcelino de Sousa. (2008) *Animação Sociocultural em Portugal*, Amarante, Gráfica do Norte.

QUINTAS, Sindo Froufe; CASTAÑO, M^a Angeles Sanchez (1998) *Animacion Sociocultural*, Salamanca, Amarú Ediciones.

Webgrafia

<http://www.ferrari.pt/rede-comercial-faro.php>. Consultado a 22-11-2011

<http://www.vacances-location.net/aluguer-ferias/aluguer-casa-albufeira,113883>. Consultado a 22-11-2011

<http://www.algarferias.net/pt/concelho-de-albufeira>. Consultado a 25-11-2011

<http://www.jf-olhosdeagua.pt>. Consultado a 25-11-2011

<http://www.infopedia.pt>. Consultado a 26-11-2011

<http://www.alfamar.com.pt>. Consultado a 30-11-2011

<http://www.differencebetween.com/difference-between-resort-and-hotel/>. Consultado a 6-12-2011

http://www.animaridosos.blogspot.com/2007/12/o-conceito-de-animao_06.html. Consultado a 6-12-2011

http://www.sunseafun.com/site/main_content.html. Consultado a 10-12-2011

Lista de Anexos

Anexo I – Plano de estágio

Anexo II – Imagens do Hotel Alfamar Beach & Sport Resort

Anexo III – Programas das actividades de animação

Anexo IV – Equipa de Animação

Anexo V – Imagens das actividades

Anexo VI – Posters das actividades nocturnas

Anexo VII – Outros anexos

Anexo I

Plano de estágio



Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais
Escola Superior de Educação, Comunicação
e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

PLANO DE ESTÁGIO



GESP.003.05

1/1

Este documento deve ser anexado à Convenção de Estágio.

TIPOLOGIA DO ESTÁGIO:



Geral



Protocolo com: _____

1. INTERVENIENTES

a) Aluno(a): ANA FILIPA MILHEIRO MARTINS

N.º: 6736 Curso: ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

c) Empresa/Organização: SUN HOUSE - GESTÃO HOTELEIRA S.A.

Supervisor(a): _____

b) ESECD/Orientador(a): NELSON CLEMENTE SANTOS DIAS DE OLIVEIRA

2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER DURANTE O ESTÁGIO

Actividades diurnas (Peteca; Badminton; Stretching
ginástica aquática, Caminha Pedestre, Polo
aquático, Jolei aquáticos, Jolei Pnuaia)

Kid's club

Actividades Nocturnas (mini-Disco, Danças,
Teatro, música etc.)

Relações Públicas.

3. ASSINATURAS

SUN HOUSE
Gestão Hoteleira, S.A.
Rua Bartolomeu Dias Apart. 2335
8200-918 Alameda

Data: 27/07/2011

O(A) Aluno(a)

O(A) Orientador(a)

N.º Func.º: 0812

(assinatura e rubrica)

Ana Filipa Milheiro Martins

Nelson Clemente Santos Dias de Oliveira

Anexo II

Imagens do Hotel Alfamar

Beach & Sport Resort



Figura 1 – Vista frontal do Hotel Alfamar Beach & Sport Resort

Fonte - Própria

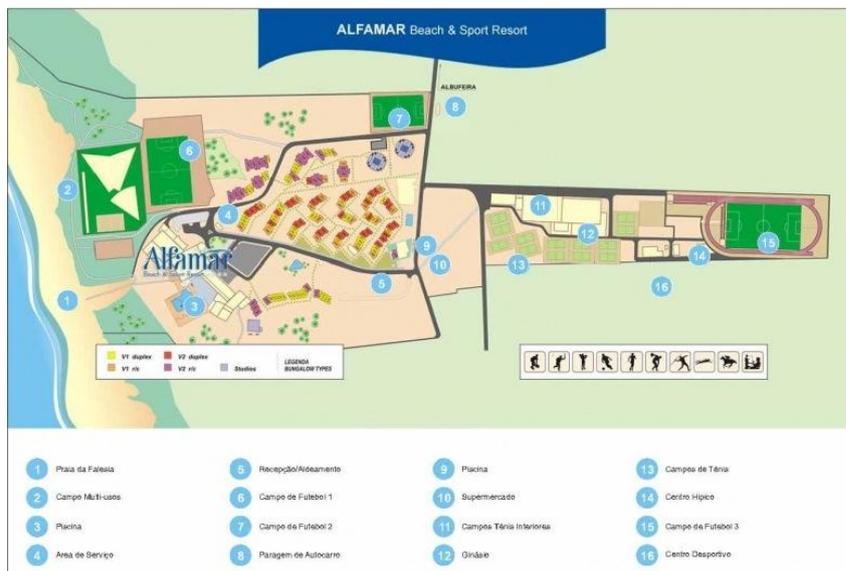


Figura 2 - Planta do Hotel Alfamar

Fonte - Interna



Figura 3 - Vista aérea do aldeamento

Fonte - Própria



Figura 4 - Quiosque do Hotel Alfamar

Fonte - Própria



Figura 5 - Cabeleireiro do Hotel Alfamar

Fonte – Própria



Figura 6 - "Atlântico" bar da piscina

Fonte - Própria



Figura 7 - "Havana" lobbybar

Fonte - Própria

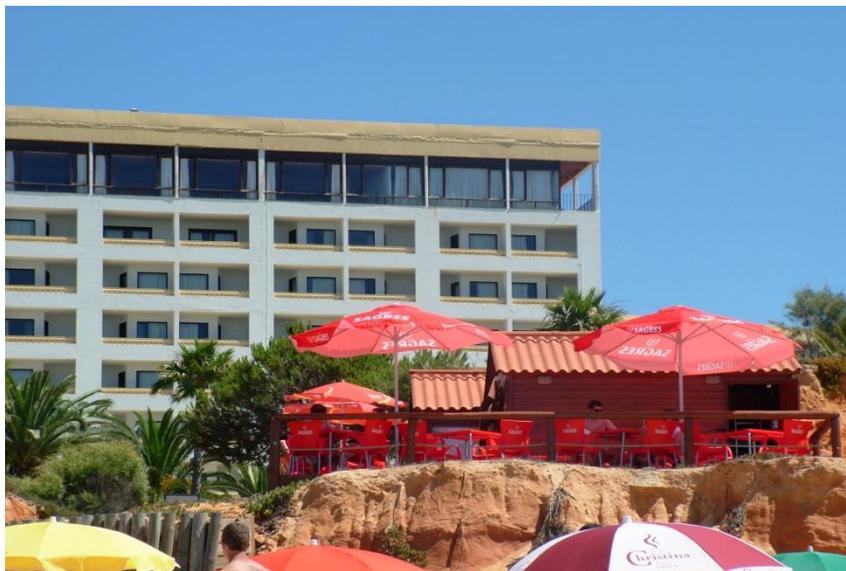


Figura 8 - Bar da praia

Fonte - Própria



Figura 9 - "Boavista" restaurante principal

Fonte - Própria



Figura 10 - Snack-bar

Fonte - Própria



Figura 11 - Sala de Jogos

Fonte - Própria



Figura 12 – Ginásio

Fonte - Própria



Figura 13 - Jacuzzi e sauna

Fonte – Própria

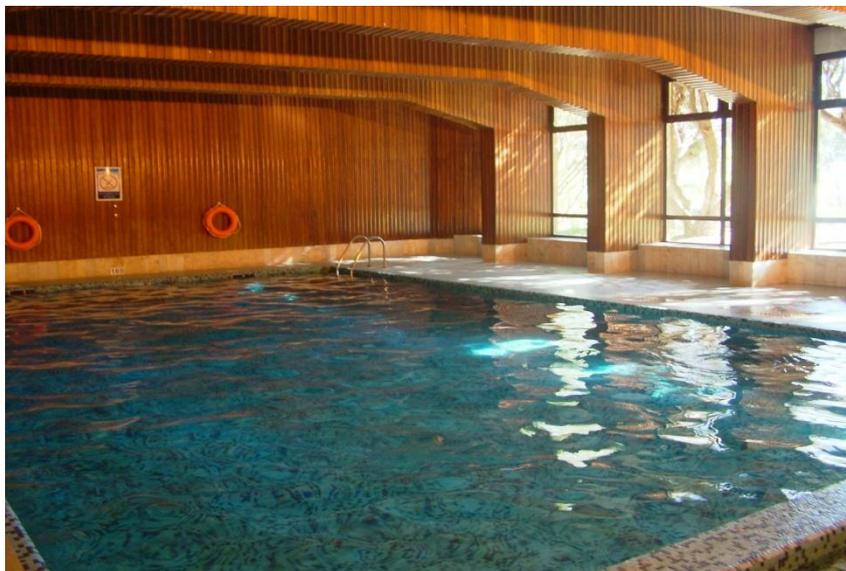


Figura 14 - Piscina interior

Fonte - Própria



Figura 15 - Piscina exterior

Fonte - Própria



Figura 16 - Campo de Futebol

Fonte - Própria



Figura 17 - Campo de ténis interior

Fonte - Própria



Figura 18 - Campo de ténis exterior

Fonte - Própria

Anexo III

Programas das actividades de animação

Alfamär Beach & Sport Resort		PROGRAMA DE ANIMAÇÃO						SH SUNHOUSE LIFE	
Adultos & Adolescentes (desde 13)									
Hora	2ªFeira	3ªFeira	4ªFeira	5ªFeira	6ªFeira	Sábado	Domingo		
10:30	Petanca	Badminton		Petanca	Ténis	Badminton			
11:30	Hidro-Ginástica	Alongamentos	Hidro-Ginástica	Alongamentos		Hidro-Ginástica	Caminhada		
15:30	Pólo Aquático	Volley Aquático	Pólo Aquático	Volley Aquático	Pólo Aquático	Volley Aquático	Pólo Aquático		
16:30	Futebol & Volley de Praia								
<small>* Todas as actividades são destinadas a adolescentes e adultos a partir dos 13 anos de idade. ** As actividades são grátis. *** O ponto de encontro para todas as actividades é a área da piscina exterior. **** Este programa pode a qualquer momento ser alterado.</small>									
Kid's Club (6-12 anos)									
Hora	2ªFeira	3ªFeira	4ªFeira	5ªFeira	6ªFeira	Sábado	Domingo		
10:30	Piscina	Piscina	Pinturas Faciais	Piscina	Piscina	Piscina	Pinturas Faciais		
15:00	Jogos de Mesa	Trabalhos Manuais	Jogos de Mesa	Filmes	Trabalhos Manuais	Jogos de Mesa	Filmes		
<small>* O Kid's Club é destinado a crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos de idade e tem um preço diário de 10 Euros. ** É obrigatório para o Kid's Club ter de ser obrigatoriamente realizado com 1,5 horas de antecedência com a Equipa de Animação. *** O Kid's Club é limitado a um total de 3 crianças. **** O ponto de encontro para todas as actividades é no Kid's Club. ***** Este programa pode a qualquer momento ser alterado.</small>									

Figura 1 - Programa de animação diurno

Fonte - Interna

Alfamär Beach & Sport Resort		PROGRAMA NOCTURNO EVENING PROGRAM / ABEND PROGRAMM		SH SUNHOUSE LIFE	
Segunda-feira Monday Montag	Mini-Disco 20.30	Papagaios Show Parrots Show 21.30			
Terça-feira Tuesday Dienstag	Mini-Disco 20.30	Noite Portuguesa - Folclore Algarvio 21.30			
Quarta-feira Wednesday Mittwoch	Mini-Disco 20.30	Show da Equipa de Animação Animation Show 21.30			
Quinta-feira Thursday Donnerstag	Mini-Disco 20.30	Música ao Vivo Live Music 21.00			
Sexta-feira Friday Freitag	Mini-Disco 20.30	Música ao Vivo Live Music 21.00			
Sábado Saturday Samstag	Mini-Disco 20.30	Cabaret Show 22.30			
Domingo Sunday Sonntag	Mini-Disco 20.30	Música ao Vivo Live Music 21.00			

Figura 2 - Programa de animação nocturno

Fonte - Interna

Anexo IV

Equipa de Animação



Figura 1 - Equipa de animação

Fonte - Interna

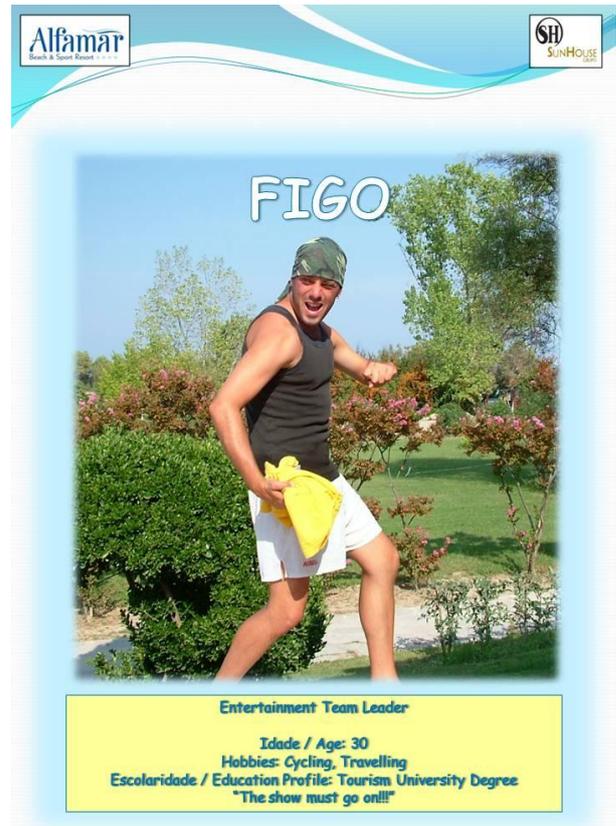


Figura 2 - Chefe de Animação - Luís Teixeira

Fonte - Interna

Alfamār Beach & Sport Resort

SUNHOUSE

RUTH

Animadora / Entertainer

Idade / Age: 38
Hobbies: Water Gym, Body Combat
Escolaridade / Education Profile: Professional School
"Always look for the bright side of life!"

Figura 3 – Animadora - Rute Marques

Fonte - Interna

Alfamār Beach & Sport Resort

SUNHOUSE

FI

Animadora / Entertainer

Idade / Age: 23
Hobbies: Football, Dancing, Karaoke
Escolaridade / Education Profile: University Entertainment Degree
"Solo se vive una vez!"

Figura 4 - Animadora - Filipa Martins

Fonte - Interna

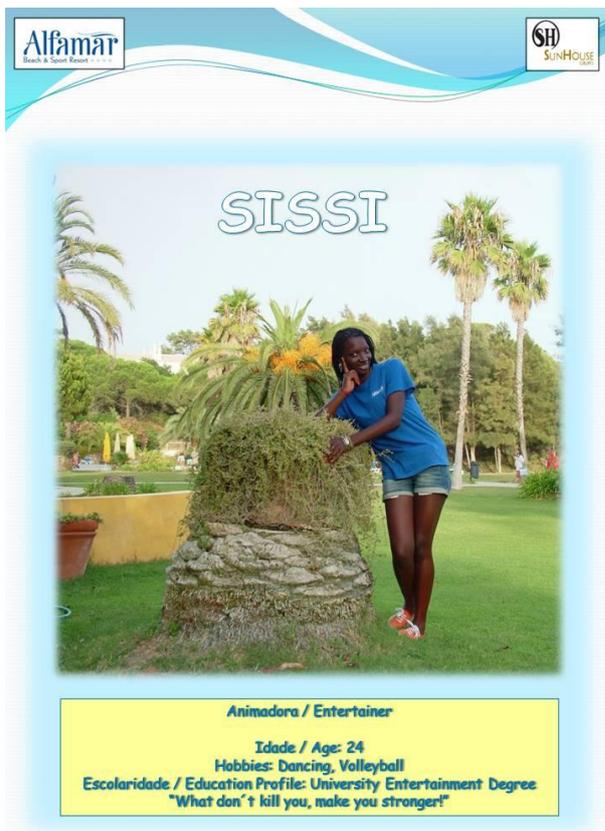


Figura 5 - Animadora - Celestina Landrine

Fonte - Interna

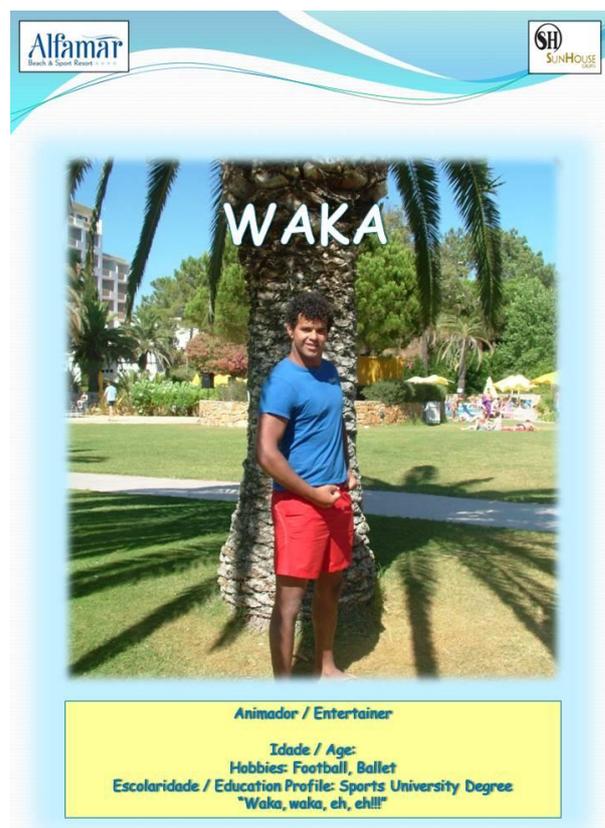


Figura 6 - Animador - Luís Tavares

Fonte - Interna

Anexo V

Imagens das actividades



Figura 1 - Pólo Aquático

Fonte - Própria



Figura 2 - Voleibol Aquático

Fonte - Própria



Figura 3 - Voleibol de Praia

Fonte - Própria



Figura 4 – Hidroginástica

Fonte - Própria



Figura 5 - Cabaret Show

Fonte - Própria



Figura 6 - Toni Di e Figo

Fonte - Própria



Figura 7 - Mini-Disco

Fonte - Própria



Figura 8 - Show dos Papagaios

Fonte - Própria

Anexo VI

Posters das actividades nocturnas



Figura 1 - Poster do "Bingo"

Fonte - Interna



Figura 2 - Poster do "Comedy Show"

Fonte - Interna



Figura 3 - Poster da "Noite Portuguesa - Rastemenga"

Fonte - Própria



Figura 4 - Poster da "Noite Portuguesa - Casa do Povo de Boliqueime"

Fonte - Própria



Figura 5 - Poster do "Hit Parade"

Fonte - Própria

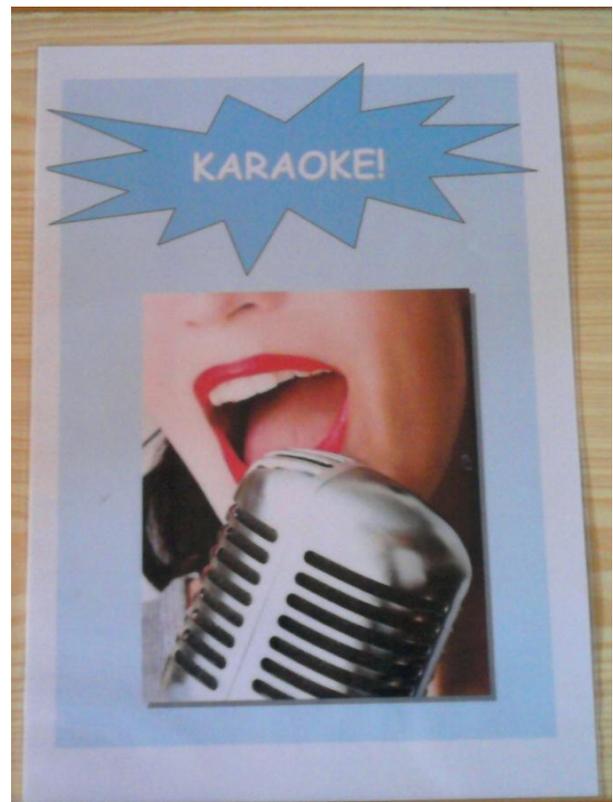


Figura 6 - Poster do "Karaoke"

Fonte - Própria



Figura 7 - Poster "Música ao Vivo - Fábio e André"

Fonte - Própria

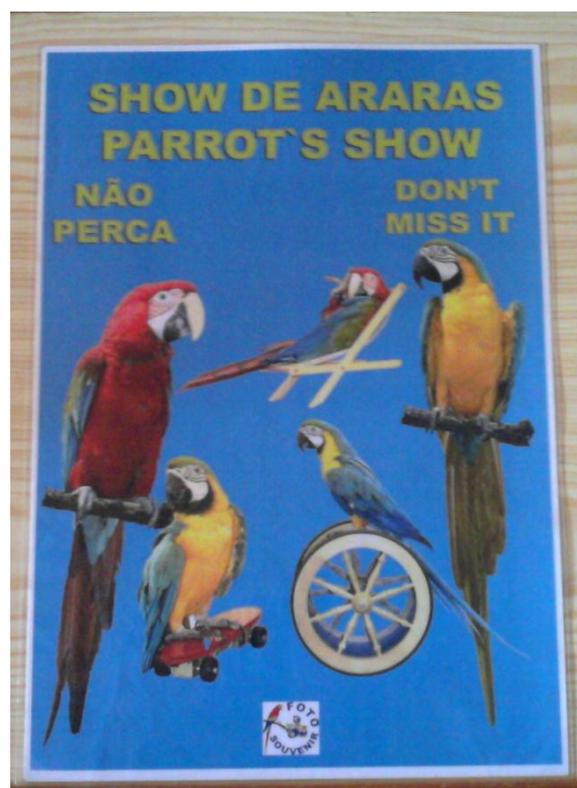


Figura 8 - Poster do "Show dos Papagaios"

Fonte - Própria



Figura 9 - Poster do "Cabaret Show"

Fonte - Própria

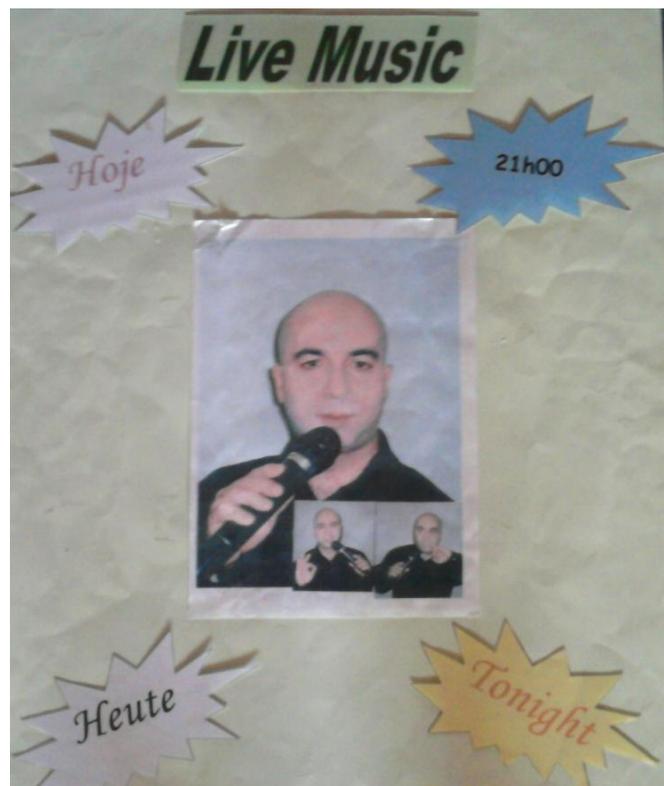


Figura 10 - Poster "Música ao Vivo - Toni Di"

Fonte - Própria

Anexo VII

Outros anexos



Figura 1 - Equipa de nadadores-salvadores da concessão do Hotel Alfamar

Fonte - Própria

Ténis / Tennis



Steno

Para mais informações contacte o nosso professor de ténis no nosso centro desportivo!
For more information contact our tennis teacher in our sports center!
Für mehrere Informationen bitten wir Sie unseren Tennislehrer zu kontaktieren!

Figura 2 - Professor de Ténis do Hotel Alfamar – Steno

Fonte - Interna

Hit Parade

Laura Branigan – Gloria _____

Portuguese Song I – Baile de Verão _____

Shakira – Waka Waka _____

Lady Gaga – Bad Romance _____

Rihanna – The Only Girl _____

Portuguese Song II – Pai da Criança _____

Twist “Medley” _____

Don Omar ft Lucenzo – Danza Kuduro _____

Nome / Name / Name: _____

Número do Quarto / Room Number / Zimmer Nummer: _____

Figura 3 – Exemplo da folha de participação no “Hit Parade”

Fonte - Própria

Alfamãr
Health & Sport Resort

SH
SUNHOUSE
HOTEL

Responsabilidades

A NÃO ESQUEÇER

- ✓ Pontualidade Britânica – chegar sempre a horas.
 - ✓ Manter atitude POSITIVA.
- ✓ Usar a t-shirt da Animação e manter o bom aspecto.
- ✓ Bom relacionamento com todos os Departamentos.
- ✓ Olhar o cliente nos olhos quando este nos abordar.
- ✓ Não argumentar com os clientes caso haja diferença de opinião.
- ✓ Cuidado com determinados temas (política, religião, etc.).
- ✓ Arrumar sempre o Material utilizado nas actividades na Sala de Animação. Zelar pelo material.
- ✓ Em caso de situação difícil, chamar sempre o responsável.

E o mais importante... **SORRIR E DIVERTIR-SE!**



Figura 4 - Algumas das responsabilidades da Equipa de Animação

Fonte - Interna