



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Maria do Céu de Oliveira Marques
Outubro 2010



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

**Maria do Céu de
Oliveira Marques**

Relatório de Estágio Curricular



Pousada de Viseu





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

**Maria do Céu de
Oliveira Marques**

Relatório de Estágio Curricular



 **Pousada de Charme**

Pousada de Viseu



Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular, realizado na Pousada de Viseu, sob a orientação do sub-chefe de recepção Dr. Carlos Almeida, sob a supervisão da Dra. Sandra Teixeira, com vista à obtenção do grau de licenciatura em Turismo e Lazer.

PLANO DE ESTÁGIO

Breve caracterização das actividades a desenvolver durante o Estágio

- Pretende-se que a estagiária adquira conhecimentos e realize práticas ligadas à gestão dos vários sectores da Pousada. Pretende-se, também, que a estagiária adquira e consolide conhecimentos e realize actividades práticas ligadas às áreas de alojamento e de F&B (banquetes, pequeno-almoço, restaurante, restaurante e bar), assim como à área de organização e gestão de eventos.
- A estagiária deverá receber formação sobre procedimentos internos no que respeita à organização e gestão, nomeadamente: estrutura organizacional, o funcionamento dos diversos departamentos, gestão das instalações e equipamentos, gestão do relacionamento com os fornecedores e com os clientes.
- A estagiária deverá receber formação interna após a qual deverá realizar tarefas práticas em termos de funcionamento do Front-Office e do Back-Office.
- A estagiária deverá receber formação interna após a qual deverá realizar tarefas práticas em termos de: gestão de stocks; actividades administrativas, de organização, de planeamento e gestão da área de F&B.
- A estagiária deverá receber formação interna após a qual deverá realizar tarefas práticas em termos do planeamento, organização e gestão de eventos
- A estagiária deverá receber formação interna após a qual deverá realizar tarefas práticas em termos de funcionamento do SPA.

Agradecimentos

Agradeço a todos aqueles que me auxiliaram e apoiaram durante todo o período de estágio, contribuindo, dessa forma, para que tudo corresse pelo melhor.

À minha família, um bem-haja, por todo o apoio e ajuda que me dispensaram durante a realização do estágio.

Um agradecimento à Pousada de Viseu por me ter dado a possibilidade de realizar o meu estágio numa instituição de um grupo tão conceituado.

Um obrigada a toda a equipa da Pousada de Viseu pela forma como me recebeu e orientou, em especial ao sub-chefe de recepção, Dr. Carlos Almeida, o meu orientador de estágio.

Um obrigada à ESTH por me ter permitido realizar o estágio.

Agradeço à minha Supervisora de Estágio, a Dra. Sandra Teixeira, por toda a ajuda e disponibilidade que me facultou.

Resumo

Este relatório tem como finalidade descrever as actividades desenvolvidas durante o período de estágio realizado na Pousada de Viseu e que decorreu no período de 23 Janeiro a 15 de Agosto de 2010. Durante este espaço de tempo a estagiária ajudou na realização de tarefas próprias dos vários departamentos.

Numa primeira fase do relatório é feita uma introdução e uma caracterização da instituição, onde são abordados aspectos como a sua localização, evolução histórica e características particulares dos seus serviços. Numa segunda fase são descritas as actividades desenvolvidas nos diferentes departamentos da Pousada de Viseu, nomeadamente: Recepção, Organização de Eventos, Restaurante, Andares, SPA, Kids Club. Por último, é apresentada a conclusão.

Ficha de Identificação

Aluno / Estagiário

Nome: Maria do Céu de Oliveira Marques

Nº 6000244

Ano: 3º

Curso: Turismo e Lazer

Empresa

Nome: Pousada de Viseu

Grupo: Pousadas de Portugal – Grupo Pestana Pousadas

Contactos: Telefone: (00351) 232 457 320

Fax: (00351) 232 457 318

Recepcao.viseu@pousadas.pt

Orientador na Empresa

Nome: Dr. Carlos Almeida

Cargo: Sub-Chefe de Recepção

Supervisor na ESTH

Nome: Dra. Sandra Teixeira

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	3
2.1 História das Pousadas.....	4
2.2 Grupo Pestana.....	5
2.3 História da Pousada de Viseu.....	6
2.4 O Edifício.....	6
2.5 Organização Funcional.....	7
2.6 Serviços e Facilidades.....	8
3. ESTÁGIO.....	10
3.1 Recepção.....	10
3.2 Organização de Eventos.....	13
3.3 Restaurante.....	13
3.4 Andares.....	14
3.5 SPA.....	15
3.6 Kids Club.....	17
4. CONCLUSÃO.....	19
5. BIBLIOGRAFIA.....	20
6. ANEXOS.....	21

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 - Mapa de Portugal	3
Figura 2 - Mapa Pousadas de Portugal.....	5
Figura 3 - Fachada Principal...,.....	7
Figura 4 - Organograma da Pousada de Viseu.....	8
Figura 5 - Sala / Restaurante Dão-Lafões	9
Figura 6 - Ginásio.....	9
Figura 7 - Restaurante Viriato.....	14
Figura 8 - Quarto Superior.....	15
Figura 9 - Quarto Standard.....	15
Figura 10 - Gabinete Massagens.....	16
Figura 11 - Jacuzzi	16
Figura 12 - Kit SPA.....	17
Figura 13 - Kids Club -Jogos.....	18
Figura 14 - Kids Club - Leitura	18

ÍNDICE ANEXOS

Anexo I - Key Pass

Anexo II - Ficha de Reserva

Anexo III - Folha de Caixa

Anexo IV - Menu S. Valentim

Anexo V - Sugestão do Chefe

Anexo VI - Ementa Jantar Buffet

Anexo VII - Menu SPA

Anexo VIII - Certificado de Participação

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objectivo dar a conhecer o trabalho desenvolvido na Pousada de Viseu, inserida na marca Pousadas de Portugal, gerida pelo GPP – Grupo Pestana Pousadas.

O objectivo principal da realização deste estágio foi estabelecer um contacto com a prática profissional, ou seja, perceber como as coisas funcionam no dia-a-dia de uma unidade de alojamento. Pretendeu-se, também, complementar a formação académica numa área que desperta o interesse da estagiária, em simultâneo com a aquisição e consolidação de conhecimentos, com vista à realização de práticas ligadas à gestão dos vários departamentos da Pousada de Viseu.

O Estágio decorreu, entre 23 de Janeiro e 15 de Agosto de 2010. O facto deste período de estágio ser tão longo deveu-se ao facto da estagiária ser trabalhadora-estudante. Por esse motivo o estágio foi realizado aos fins-de-semana. De salientar que o mesmo foi realizado em diversas áreas funcionais da Pousada, nomeadamente: na Recepção, na Organização de Eventos, no Restaurante, nos Andares, no SPA e no Kids Club.

Na Recepção, a estagiária, teve contacto com o atendimento ao público, a criação de chaves para os quartos, visitas guiadas às instalações da Pousada, o preenchimento de fichas de clientes, a realização de *check-in*¹, contagem de caixa, auxílio no *check-out*², arquivo de documentos diários (folha de caixa, mapa de mini-bar, cópias de documentos que posteriormente eram enviados para as empresas (facturas, *vouchers*³). Quando não havia Bagageiro disponível, a estagiária ajudava a transportar a bagagem dos hóspedes.

Na Organização de Eventos foram realizadas actividades relacionadas com a elaboração de ementas; a decoração e arranjo das salas e mesas para almoços/jantares de datas especiais (aniversário, S. Valentim); a criação de certificado de participação; uma festa de Carnaval e desfile de Máscaras;

¹ *Check-in* é o registo de entrada num estabelecimento hoteleiro de um hóspede.

² *Check-out* é a formalização da saída do hóspede após o pagamento de todas as despesas realizadas

³ Um *voucher* é um título que vale um determinado valor monetário e que pode ser gasto em produtos específicos.

atualização do inventário de espaços para a realização de eventos e com o tratamento de dados estatísticos com a criação de gráficos.

No Restaurante a estagiária elaborou ementas (Sugestão do Chefe, Buffet), criou placas para identificar os diferentes pratos que eram servidos quando havia serviços de Buffet e fez o serviço de *room-service*⁴.

Nos Andares colaborou na elaboração de parte do inventário de mini-bar existente nos quartos; colocou serviço de tratamento VIP; ajudou na limpeza e manutenção dos quartos, na remoção de lixos e da roupa suja; ajudou na colocação de camas extra e berços.

No SPA fez atendimento ao público, visitas guiadas às instalações do SPA e tratou da manutenção dos gabinetes de massagens.

Por fim, no Kids Club, realizou o inventário dos materiais que compõem o mesmo e fez o acompanhamento das crianças durante a festa de Carnaval e o desfile de Máscaras.

Para uma melhor compreensão de todas as actividades desenvolvidas no Estágio e para um melhor conhecimento da empresa onde este se realizou o presente Relatório é dividido em duas partes. Numa primeira parte é feita a caracterização da instituição (a sua localização, evolução histórica e características particulares). Numa segunda parte são descritas as actividades desenvolvidas nos diferentes departamentos da Pousada de Viseu, nomeadamente: Recepção, Organização de Eventos, Restaurante, Andares, SPA, Kids Club. Por último, é apresentada a conclusão

⁴ Serviço de fornecimento de refeições no quarto - tipicamente refeições leves -, por solicitação dos hóspedes, num estabelecimento hoteleiro.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA

A Pousada de Viseu é uma unidade hoteleira de 5 estrelas, classificada como Pousada de Charme. As Pousadas de Charme caracterizam-se por se situarem em lugares ou edifícios típicos, por convidarem à tranquilidade, num ambiente descontraído, mas ao mesmo tempo requintado e sedutor. São uma aposta para aqueles a quem agrada um ambiente familiar.

A Pousada de Viseu está situada na cidade de Viseu. Esta cidade encontra-se a 86 Km da cidade de Aveiro, a 130 Km da cidade de Coimbra, a 129 Km da cidade do Porto e a 326 Km da cidade de Lisboa.

A Pousada de Viseu abriu as suas portas a 19 de Fevereiro de 2009 e tem as suas instalações no edifício do antigo Hospital da cidade (o Hospital de S. Teotónio), encontrando-se situada a 5 minutos, a pé, do Centro Histórico da cidade.



Figura 1 – Mapa de Portugal
Fonte: www.viajar.clix.pt

2.1 História das Pousadas

Pousadas de Portugal refere-se a uma rede de instalações hoteleiras de qualidade e conforto criadas a partir da década de 1940 e que hoje conta com 43 unidades. A primeira unidade da rede foi inaugurada em 1942, em Elvas, a qual, ainda se encontra em funcionamento.

As Pousadas estão instaladas em edifícios históricos ou de características regionais e situam-se em regiões com interesse histórico ou paisagístico. A arquitectura, a decoração e a gastronomia estão de acordo com a natureza histórica do imóvel.

Até recentemente as Pousadas estavam divididas em Regionais e Históricas. Actualmente, essa divisão foi alargada criando-se quatro conceitos de Pousada:

- Históricas - situadas em edifícios históricos.
- Históricas Design - situadas em edifícios históricos com intervenções arquitectónicas modernas de relevo.
- De Natureza - inseridas em lugares calmos e relaxantes.
- De Charme - inseridas em construções ou lugares típicos.

Até 2003 o património e gestão das Pousadas pertenciam à empresa estatal ENATUR (Empresa Nacional de Turismo). Em 2003 a ENATUR contava com 44 Pousadas, das quais 18 em edifícios históricos e, ainda, 2 restaurantes.

Em 2003, o Governo Português, face a uma situação de resultados negativos durante mais de uma década, decidiu privatizar em 49% o capital da ENATUR, bem como ceder a exploração das Pousadas de Portugal ao grupo que ganhasse essa privatização. Actualmente, a rede é, maioritariamente, detida pelo Estado Português e gerida por um grupo privado, o GPP – Grupo Pestana Pousadas.



Figura 2 – Mapa Pousadas de Portugal
Fonte: www.pousadas.pt

2.2 O Grupo Pestana

O Grupo Pestana teve o seu início quando o seu fundador, Manuel Pestana, lançou em Maputo o seu primeiro grande projecto: a construção do Prédio Funchal onde, actualmente, está a funcionar o Pestana Rovuma Hotel & Conference Center.

Em 2003/04 teve início o Contrato de Gestão e Exploração das 41 Pousadas de Portugal e dos restaurantes A Cozinha Velha e a Casa do Leão.

Actualmente o Grupo Pestana é claramente o maior grupo português no sector do Turismo, sendo a sua cadeia hoteleira a maior de origem portuguesa. O seu processo de internacionalização está em curso existindo já presenças consolidadas no Brasil, Moçambique, África do Sul, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Argentina e Venezuela.

2.3 História da Pousada de Viseu

O edifício da Pousada de Viseu foi, primeiramente, o Hospital da Misericórdia de Viseu. Também chamado de “Hospital Novo”. Construído em terrenos doados por Caetano Moreira Cardoso e pelos Marqueses de Sub-Serra, a primeira pedra foi lançada pelo bispo de Viseu, D. Francisco Moreira Pereira de Azevedo, em 1793. D. Maria I obrigou, em 1799, todos os concelhos da antiga Comarca de Viseu a pagarem um *Rei* de contribuição por cada quintilho de vinho produzido e/ou cada arratel de carne, a favor das obras do hospital.

Teodoro de Sousa Maldonado, arquitecto portuense, foi o responsável pelo projecto inicial. Após a sua morte, em 1799, a obra foi entregue ao arquitecto Manuel Alves Macamboa. O mestre Jacinto de Matos é o responsável pela obra de pedraria sendo atribuídos ao mestre Manuel Ribeiro os trabalhos de madeira e ferragens.

As obras estenderam-se até 1842, data em que abriu portas o novo Hospital. Este manteve-se em funcionamento até 1997, ano em que encerrou portas, não tendo qualquer utilização durante 10 anos.

2.4 O Edifício

O edifício neoclássico possui 4 pisos, apresenta uma planta quadrilonga, com um claustro do tipo palaciano, com 26 arcos, 48 janelas e 4 portas. A fachada principal, de onde sobressai o frontispício, é bastante harmoniosa e elegante. O remate da mesma é feito por um frontão triangular com um brasão de armas esculpido e três figuras femininas em acrotério, feitas em granito, e que representam as virtudes teologais da Verdade ou Fé, da Esperança e da Caridade., A estátua da Verdade ou Fé caracteriza-se por uma possuir cruz e um cálice, encontra-se à direita do edifício. A estátua da Esperança identifica-se por ter um

braço levantado e o outro apoiado numa âncora, estando situada à esquerda do edifício. Por fim, a estátua da Caridade pode ser identificada por sustentar com o braço esquerdo uma criança procurando soerguer outra com o direito, encontra-se situada ao centro do edifício. Estas estátuas foram aí colocadas em 1842.



Figura 3 – Fachada Principal

Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu

2.5 Organização Funcional

Na Figura 4 apresenta-se a estrutura organizacional da Pousada de Viseu, com a representação dos elementos que a constituem e as suas funções.

A Pousada de Viseu é gerida pelo Director, que é o responsável por toda a Unidade de Alojamento. O mesmo é auxiliado pelo Adjunto de Direcção. Por sua vez, cada departamento tem um responsável, que poderá ter ou não outros funcionários sob as suas ordens. Todos os elementos prestarão contas aos seus superiores hierárquicos.

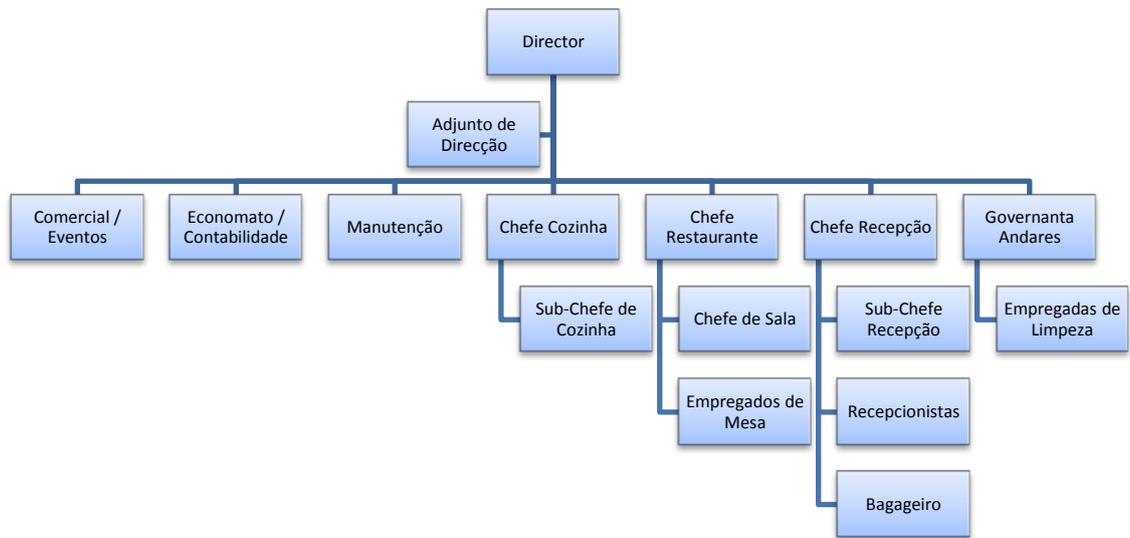


Figura 4 - Organograma da Pousada de Viseu

2.6 Serviços e Facilidades

A Pousada de Viseu é a segunda maior do país, constituída por 84 quartos dos quais 35 são quartos Standard, 29 são quartos Superiores, 17 são Suite e 3 são Suite Especial. Os quartos encontram-se equipados com Ar Condicionado, Tv LCD, Telefone, Mini-Bar, Cofre, Secador de Cabelo, Internet por cabo.

Possui ainda um restaurante, o Restaurante Viriato, que oferece uma ementa gastronómica de base regional.

O Claustro Mestre Grão-Vasco é um espaço coberto com capacidade para cerca de 400 pessoas. Ideal para a realização de qualquer tipo de evento (casamentos, baptizados, jantares, ...). Neste claustro encontra-se inserido o Bar da Pousada.

A Pousada de Viseu possui diversas salas multiusos para os mais diversificados eventos: a Sala Dão-Lafões, a Sala D. Henrique, a Sala D. Fernando e a Sala Fontelo.

Foi a primeira Pousada a ser equipada com SPA e aí é possível usufruir-se de Sauna, Jacuzzi, Banho Turco, Duche Tropical, Fonte de Gelo, serviço de Massagens com Tratamentos de Corpo e Rosto, de uma piscina interior, de um ginásio, bem como de uma área de relaxamento.

A piscina exterior, a sala de internet, a sala de fumadores e o Kids Club completam os serviços/facilidades oferecidas pela Pousada de Viseu.

A Pousada de Viseu possui estacionamento privado dentro do recinto exterior.



Figura 5 – Sala/Restaurante Dão-Lafões
Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu



Figura 6 – Ginásio
Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu

3. ESTÁGIO

O estágio decorreu no período de 23 de Janeiro a 15 de Agosto e foi realizado aos fins-de-semana. O motivo que levou à realização do estágio ao fim-de-semana e por um período tão longo deveu-se ao facto da estagiária ser trabalhadora-estudante, não tendo possibilidade de realizar o estágio de uma forma diferente. O horário praticado foi o intermédio, das 10h00m às 18h30m, visto ser neste espaço de tempo que se registava maior movimento na Pousada, altura em que a estagiária podia ser mais útil e, ao mesmo tempo, aprender mais.

O período mais longo do estágio foi realizado na Recepção. Mas houve, também, oportunidade de desenvolver actividades relativas a outros departamentos, nomeadamente na Organização de Eventos, no Restaurante, nos Andares, no SPA e no Kids Club.

A seguir são descritas as actividades que foram realizadas durante o período de estágio que, para uma melhor clareza de informação foram divididas pelas secções onde as mesmas foram realizadas.

3.1 Recepção

A Recepção é o sector do hotel onde se processam os contactos com os clientes, quer seja através de telefone ou pessoalmente. É o local onde, inevitavelmente, todos os clientes terão que passar. O funcionamento da Recepção espelha a imagem do Hotel/Pousada.

Normalmente, é da responsabilidade da Recepção, entre outras tarefas, o processamento de Reservas, do Check-in, do Check-out, do controle do estado de quartos, de informações a clientes e a recepção de reclamações. O primeiro contacto da estagiária, com a recepção, foi no primeiro dia de Estágio, onde foi recebida e apresentada aos diferentes elementos que constituem a equipa da

Pousada. Nesse dia também recebeu o Manual do Estagiário e conheceu os espaços e um pouco da história da Pousada de Viseu.

A estagiária começou por desempenhar tarefas inerentes ao *check-in*. A primeira tarefa realizada foi a criação de chaves para os quartos, utilizando um programa informático através do qual são gravados em cartões (chaves) o nº de quarto do hóspede e a respectiva data de entrada e de saída. É importante ter em atenção as datas porque se as mesmas não estiverem correctas o cartão/chave pode não funcionar, o que é bastante desagradável para os hóspedes. Procedeu, também, ao preenchimento do Key-pass (Anexo I), que é um cartão que se entrega aos hóspedes aquando da realização do *check-in*, onde consta o nome do hóspede, o nº de pessoas, o nº do quarto, a data de entrada e a data de saída.

Sempre que necessário fez o acompanhamento dos hóspedes ao quarto transportando a bagagem. De referir que esta situação ocorria quando o bagageiro não estava disponível para o fazer.

Acompanhou os visitantes pelas instalações da Pousada, mostrando as diferentes tipologias de quartos, o SPA, o restaurante, o bar, as várias salas multiusos, a sala de fumadores. Esta última sala tem a particularidade de ter sido mantida sem qualquer alteração na sua traça, sendo que esta se encontra na área da antiga farmácia da Misericórdia.

No atendimento ao público, contactou com os hóspedes fornecendo informações sobre a Pousada e respondendo a algumas questões sobre a cidade de Viseu, tais como informação de locais a visitar, restaurantes e direcções.

O atendimento telefónico realizado foi essencialmente para tirar dúvidas sobre o tipo de alojamento disponível, os preços, as promoções e a localização da Pousada. Por vezes, era também para atender pedidos de hóspedes, por exemplo ajuda com a bagagem.

Quando o hóspede chega à Pousada são lhe dadas as boas vindas e questiona-se sobre a forma como correu a viagem. É necessário pedir um documento de identificação (bilhete de identidade, passaporte) e pede-se ao hóspede para assinar o registo de reserva (Anexo II). Se for uma reserva através de uma agência de viagens, com pré-pagamento, é necessário pedir o *voucher* que é o comprovativo de pagamento e dos serviços solicitados. Procede-se ao *check-in* no programa informático *Opera* e ao preenchimento da ficha de cliente (Profile) com o

apelido, nome, nacionalidade, nº de bilhete de identidade ou passaporte, local de emissão, validade, local e data de nascimento.

Após a realização destes procedimentos de *check-in*, acompanha-se os hóspedes até junto do Claustro onde lhes são dadas algumas explicações sobre os horários e serviços e facilidades que a Pousada oferece: pequeno-almoço, restaurante, bar, SPA, a sala de Internet, a sala de fumadores, o Kids Club e uma breve explicação sobre a história do edifício.

A estagiária fez a contagem de movimentos de caixa. Este procedimento era necessário para verificar se as contas estavam correctas. A folha de caixa (Anexo III) era depois assinada pelos dois recepcionistas e arquivada no dossier para esse efeito.

Procedeu à actualização do inventário de quartos, no programa *Opera*, após entrega do relatório pela Governanta.

Depois de actualizar o inventário de tratamentos VIP, entregava-o ao departamento de F&B, neste caso, ao responsável pelo restaurante.

A estagiária auxiliou nos procedimentos de *check-out*, sendo nesse momento que o hóspede procede ao pagamento das suas despesas. O total da despesa é dado a conhecer ao hóspede, perguntando-se se está tudo correcto e qual o modo de pagamento que vai utilizar. Enquanto se aguarda pelo processamento da factura questiona-se o hóspede sobre o preenchimento do inquérito de opinião que se encontra no quarto, se já o fez ou se o pretende fazer. Entrega-se a factura e deseja-se uma boa viagem, acompanhando-o à porta.

A estagiária teve contacto com tarefas de Back-Office⁵ através da realização de algumas tais como facturação, o envio das facturas com o respectivo *voucher* para as empresas, envio de facturas a clientes. De referir que as facturas eram acompanhadas por um ofício que a estagiária redigiu.

⁵ Escritórios

3.2 Organização de Eventos

O departamento de Organização de eventos, como o próprio nome indica, refere-se à realização e execução de determinados procedimentos para que um evento se torne real.

A estagiária colaborou, dando a sua opinião em relação a pormenores estéticos, na elaboração de ementas específicas para determinados eventos, tais como almoços aniversário, almoços/jantares de grupos, dia de S. Valentim (Anexo IV). Colaborou na decoração e arranjo das mesas e dos espaços envolventes, trocando opiniões com o responsável, para que juntos conseguissem que o objectivo final fosse atingido.

Participou na organização do concurso de máscaras e desfile de Carnaval, aceitando as inscrições e comunicando ao restaurante o nº de participantes para que o lanche fosse preparado nesse sentido. Actualizou o inventário dos espaços para a realização de eventos. Colaborou na análise de dados, relativamente aos eventos já realizados, elaborando gráficos para que se pudesse analisar a evolução e dimensão, e sua contribuição/importância nas finanças da Pousada.

3.3 Restaurante Viriato

O restaurante é um espaço destinado à preparação e comercialização de refeições, servindo também bebidas. É uma sala que possui mesas onde os clientes são servidos por um empregado de mesa.

Neste departamento a estagiária elaborou ementas, ou seja, as chamadas “Sugestão do Chefe” (Anexo V) que são enviadas, mensalmente, pelo Chefe de Cozinha. Posteriormente são transcritas para formato próprio e traduzidas. Depois de imprimidas são colocadas nos cardápios, sendo trocadas de dois em dois dias.

O mesmo processo foi realizado para as ementas de jantar Buffet (Anexo VI), que normalmente, se realizava ao sábado.

A estagiária criou etiquetas de identificação para os pratos (comidas) que eram servidos quando o restaurante realizava serviços de Buffet. Teve contacto com os clientes aquando de reservas para o restaurante. Ajudou a colocar as mesas (*mise en place*⁶). Tomou nota de pedidos de hóspedes relativamente ao pequeno-almoço, quando servido no quarto e também fez *room service*.

Depois de os hóspedes tomarem o pequeno-almoço, ajudou a levantar as mesas e a guardar os diversos produtos, os quais foram devidamente embalados e datados.



Figura 7 – Restaurante Viriato
Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu

3.4 Andares

O departamento de Andares é o nome pelo qual se designa o conjunto de quartos que constituem um Hotel/Pousada.

Nesta secção a estagiária realizou parte do inventário de mini-Bar existente nos quartos, onde se deu especial atenção à validade dos produtos que o constituem. Isto é importante pois são produtos para consumo dos hóspedes e ter produtos fora da validade não é só perigoso e proibido, como dá uma imagem negativa dos serviços prestados. Também colocou tratamento VIP (água, fruta) nos

⁶*Mise en place* é o conjunto de operações que precedem a preparação propriamente dita de cada serviço de restauração. No salão, a *mise en place* traduz-se pela disposição das mesas e couverts.

quartos para os clientes que usufruem do mesmo (clientes com cartão *prestige*, determinadas pacotes, noite núpcias, ...). Ajudou, ainda, na remoção de lixos e roupa suja e na limpeza e manutenção dos quartos. Colocou camas extra e berços.

A realização das tarefas descritas anteriormente deveu-se ao facto da Pousada ter atingido taxas de ocupação muito elevadas, em parte devido a algumas promoções tais como serem vendidas 1000 noites em Maio a 50€, à realização de um evento de Ioga em Junho e, também, à realização de um casamento em Julho. Toda a ajuda era necessária para que os hóspedes, aquando do *check-in*, encontrassem os quartos prontos para os receberem.



Figura 8 - Quarto Superior

Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu

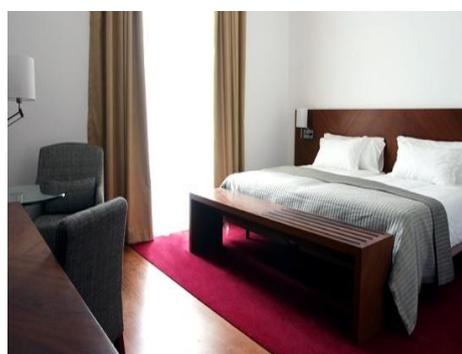


Figura 9 – Quarto Standard

Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-viseu

3.5 SPA

O SPA é um local onde são realizadas actividades de lazer saudáveis e tratamentos de saúde, onde a água é o meio mais importante. Algumas dessas actividades são a sauna, o banho turco e o duche tropical.

Na recepção do SPA a estagiária teve contacto com os clientes através de atendimento telefónico, marcação de massagens e tratamentos, visitas guiada às instalações do SPA em que no final da mesma entregava aos visitantes um Menu SPA (Anexo VII).

Depois de acordada uma hora entre o Técnico e o cliente, procedia-se à respectiva marcação e, posteriormente, à realização da massagem e/ou tratamento. Imediatamente a seguir ao *terminus* da massagem/tratamento, servia-se um chá ao cliente. Seguidamente, era necessário proceder à troca de roupa (toalhas) dos gabinetes de modo a ficarem preparados para o próximo cliente.

A estagiária elaborou kits SPA (Figura 12), que são constituídos por um roupão, chinelo e touca. Estes kits podem ser adquiridos pelos hóspedes pagando uma determinada taxa. O roupão é devolvido posteriormente, sendo que os chinelo e a touca ficam para o hóspede.

Outras tarefas realizadas foram a reposição do stock de toalhas, a contagem das mesmas por diferentes categorias e, seguidamente, entrega na rouparia, juntamente com a folha de registo.

Fez, também, análises à água da piscina interior, ao jacuzzi com a finalidade de avaliar a sua qualidade. Depois de realizada a análise os valores são anotados em ficha própria para consulta e análise por parte da Manutenção. Esta vai verificar se os valores registados estão dentro do considerado normal ou se há necessidade de tomar medidas nesse sentido.

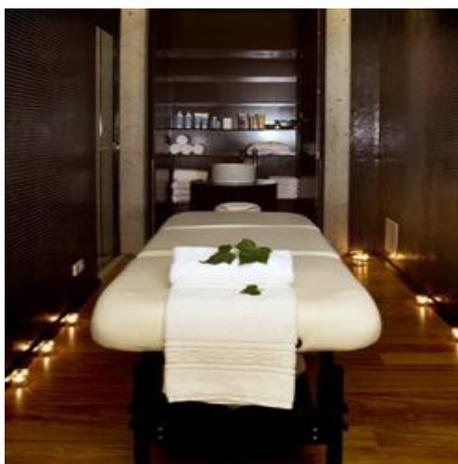


Figura 10 – Gabinete Massagens

Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-visedu



Figura 11 –Jacuzzi

Fonte: www.pousadas.pt/pousada-de-visedu



Figura 12 – Kit SPA
Fonte: Própria

3.6 Kids Club

O Kids Club é um espaço dedicado às crianças, onde estas podem realizar algumas actividades de entretenimento. Podem ver filmes e televisão, pintar, desenhar, fazer várias construções utilizando Legos ou moldar peças utilizando plasticina.

Nesta área a estagiária realizou o inventário dos materiais que fazem parte do Kids Club (marcadores, lápis de cor, plasticina, livros de histórias, livros para colorir, tesouras, cola, fita-cola, Legos, jogos, ...) para que se tivesse noção do tipo e quantidade de material disponível para as crianças utilizarem.

Acompanhou as crianças durante a festa de Carnaval e o desfile de Máscaras. Depois de um lanche e algumas brincadeiras, chegou a hora de desfilar pelo Claustro Mestre Grão Vasco para que, através dos votos dos hóspedes aí presentes, pudesse ser encontrado o vencedor da melhor máscara/disfarce. Encontrado o vencedor procedeu-se à entrega do prémio. A todos os outros participantes entregou-se um Certificado de Participação (Anexo VIII), o qual a estagiária ajudou a elaborar.



Figura 13 – Kids Club - Jogos
Fonte: Própria



Figura 14 – Kids Club – Leitura
Fonte: Própria

4. CONCLUSÃO

A realização deste estágio permitiu conhecer a dinâmica e o funcionamento dos vários sectores da Pousada. Foi bastante produtivo e benéfico pois pôde alargar os seus conhecimentos e ter contacto com a realidade diária de uma unidade de alojamento.

Ao longo deste período a estagiária teve a oportunidade de apreender novos conhecimentos e experiências enriquecedoras tanto a nível pessoal como profissional, que só a prática permite.

A realização do estágio aos fins-de-semana teve vantagens e desvantagens. Como vantagem pode ser realçado o facto de ter estado presente nos dias de maior actividade. O que permitiu ter contacto com vários tipos de tarefas e desenvolver o atendimento ao público. Por outro lado, acabou por se perder, de certa forma, a continuidade do trabalho. Isto é, começava por desenvolver uma tarefa e acabava por não assistir ao seu desfecho.

Das actividades realizadas destacam-se particularmente duas muito enriquecedoras. Por um lado o contacto directo com os hóspedes e visitantes, através de troca de conhecimentos sobre a Pousada e a região envolvente. Por outro lado, a percepção de toda a dinâmica que está inerente ao produto final, a venda/ocupação de um quarto.

A realização do estágio permitiu reforçar os conhecimentos já adquiridos e compreender a interligação que existe entre os diversos departamentos da Pousada e a necessidade de haver boa comunicação entre os mesmos, para que assim possam, realmente, ser prestados serviços de excelente qualidade.

Para terminar reitera-se a ideia de que o balanço final foi positivo.

BIBLIOGRAFIA

Manual do Estagiário – Grupo Pestana Pousadas, 2010.

Brochuras da Pousada de Viseu, 2010.

IPG- ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA. Seia - *Normas de Elaboração de Trabalhos Científicos e Relatórios*. Acessível no GESP. Seia, Portugal.

CUNHA, Licínio - *Introdução ao Turismo*. Verbo Editora, 2001.

www.pousadasdeportugal.pt , última consulta em Setembro de 2010.

ANEXOS

Anexo I

Key Pass



NOME / NAME

PAX / PAX

QUARTO / ROOM

ENTRADA / ARRIVAL

SAÍDA / DEPARTURE

PREÇO / RATE



Anexo II

Ficha de Reserva



POUSADAS DE PORTUGAL

REGISTO / REGISTRATION

Apelido / Surname _____	Identificação do cliente Customer ID information Documento de identificação identification document	Dados de estadia/ Stay information
Nome / Name _____	<input type="checkbox"/> BI / IC <input type="checkbox"/> Passap.	Reserva No / Reservation Nr _____
Acompanhantes/ Other Guests _____ _____	Nº / ID Number _____	Chegada / Arrival Date - - _____
Informação de contacto/Contact Information	Data Emissão / Date Of Issue _____	Saída / Departure Date - - _____
Telefone/Phone T.Móvel/Mobile _____ _____	Local Emissão / Place Of Issue _____	Quarto / Room _____
Morada/Home address _____ _____	Data de nascimento /Birth Date _____	Regime/Board basis _____
Cod. Postal / Zip Code Cidade / City _____ _____	Nacionalidade / Nationality _____	Diária / Daily Room Rate, EUR. _____
País / Country _____		No. Clientes / No. of guests Adultos/Adults Crianças/Child _____
E-mail _____		Empresa / Company _____
		Ag. de Viagens / Travel Agent _____
		Cartão de Membro / Member Card _____
Assinatura do Cliente / Guest Signature _____		CC Number _____
		CC Expiry Date _____
<input type="checkbox"/> Continuando a política de melhoramento dos serviços, as Pousadas de Portugal estão a conduzir um inquérito a fim de promover o serviço que é oferecido aos seus estimados hóspedes. Se não quiser receber o questionário confidencial sobre a satisfação do cliente de uma agência independente, por favor assinale o quadrado. Under a continuing of self improvement Pousadas de Portugal conducts research in order to improve the service it offers to its guests. If you do not want to receive a confidential customer satisfaction questionnaire from an indendent research agency please tick the box.		

Anexo III

Folha de Caixa

NOTAS			QUANT	TOTAL VALOR
500		0		0,00
200		0		0,00
100		0		0,00
50		0		0,00
20		6		120,00
10		8		80,00
5		1		5,00
SUB-TOTAL				205,00

MOEDAS			QUANT	TOTAL VALOR
2		3		6,00
1		8		8,00
0,50		1		0,50
0,20		7		1,40
0,10		17		1,70
0,05		4		0,20
0,02		28		0,56
0,01		58		0,58
SUB-TOTAL				18,94

TOTAL EM CASH		=	223,94
----------------------	--	---	---------------

DESEMBOLSOS		
DIAS		VALOR
Correios		15,00
ctt		2,46
Correios		7,67
Correios		4,03
TOTAL		29,16

OUTROS		
DESCRIÇÃO		VALOR
TOTAL		0,00

TOTAL CASH OPERA		=	0,00
-------------------------	--	---	-------------

Fundo	250,00	3,10
--------------	---------------	-------------

Diferença

ASSINATURAS: _____

ASSINATURAS: _____

Anexo IV

Menu S. Valentim

POUSADA DE VISEU

Jantar Dia de São Valentim | 14 de Fevereiro



POUSADAS
DE PORTUGAL
Viaje pela História

Cocktail de Maracujá

Chèvre em crosta de Sésamo com Vinagreta de Framboesa e Hortelã

Ou

Sopa picante de Coentros frescos e Ovo Escalfado

Tintureira em Molho de Caril e Arroz Selvagem

Ou

Naco de Vitela com quatro pimentas e Folhado de Cogumelos

Buffet de sobremesas alusivas ao tema

Café e Beijinhos

Preço por pessoa - € 30,00 sem bebidas incluídas

O Restaurante Viriato estará a funcionar normalmente (para os não namorados).

Se tivermos um número significativo de crianças, teremos local em separado com ementa para crianças (creme de cenoura, esparguete com picadinho de Carne, gelatina e mousse de chocolate / águas e refrigerantes) e uma colaboradora a tomar conta deles, para que os pais possam jantar descansados.





POUSADA DE VISEU

Dia de S. Valentim

14 Fevereiro 2010

EMENTA

Cocktail de Maracujá

*Chèvre em crosta de sésamo com
vinagreta de Framboesa e Hortelã*

ou

Sopa picante de coentros frescos e ovo escalfado

Tintureira em molho de caril e arroz selvagem

ou

*Naco de Vitela com quatro pimentas e folhado de
Cogumelos*

Buffet de Sobremesas

*Preço por pessoa: 30,00€, bebidas não incluídas
- IVA incluído*



Sobre S. Valentim...

São Valentim foi um clérigo que viveu no século III, numa cidade do Império Romano chamada Terni. As diversas campanhas levadas a cabo pelo imperador Cláudio II, fizeram com que os homens jovens fossem cada vez mais precisos. Estes, cansados do clima de guerra, queriam casar e constituir família, tornando-se cada vez mais difícil recrutar novos soldados. Para contrariar esta situação, o imperador decretou que fossem proibidos todos os casamentos e noivados.

Defensor acérrimo do Amor, Valentim continuou a casar os jovens em segredo, pois acreditava que a felicidade não tinha preço. Para além disso, formou um movimento revolucionário que lutava contra as tiranias do Imperador. Este, ao descobrir que o clérigo se opunha às suas ordens, persegue-o e condena-o à morte, tendo sido decapitado no dia 14 de Fevereiro de 270 d.c. Alguns séculos mais tarde, Valentim foi santificado e a partir de então, o dia da sua morte passou a ser celebrado por todos os casais apaixonados e o santo ficou conhecido como o Padroeiro dos Namorados.

Anexo V

Sugestão do Chefe



Menu "à la carte"

SUGESTÃO DO CHEFE

Restaurante Viriato



Entrada | Entry

Sopa rica de Peixe * 7,50 €
Rich Fish Soup

PRATO PRINCIPAL | Main Dish

Dourada escaldada na grelha com salada algarvia * 14,50 €
Golden scalded on the grill with Algarve salad

Cataplana de porco com ameijoas e coentros * 35,00 €
Pork Cataplana with clams and coriander

SUGESTÃO DE VINHOS | Wine Suggestion

Quinta de Cabriz Branco 0,75cl* 12,00 €

*Preço Especial. Não acumulável com outras promoções ou descontos

*Special Price. Not valid with other promotions or discounts

Pousada de Viseu

Diariamente/ Daily Almoço & Jantar Lunch & Dinner

13h00 – 15h00 & 19h30-22h00

Sexta & Sábado / Friday & Saturday Almoço & Jantar Lunch & Dinner

13h00 – 15h00 & 20h00 – 22h30

Reservas | 232 457 329

Anexo VI

Ementa Jantar Buffet



JANTAR BUFFET

Servido no Claustro

Sábado, 20 de Fevereiro de 2010

PRATOS QUENTES

Sopa de feijoca com enchidos
Bean soup with Portuguese sausage

Enchidos regionais
Traditional sausages

Tintureira de caril
Blue shark with curry

Lombo de porco recheado com farinheira
Pork loin stuffed with Portuguese Sausage

Fuzili com crocante de toucinho fumado ao forno
Fuzili with bacon

BUFFET DE FRIOS

Saladas Variadas
Assorted Salads

Espelho Presunto, de quiches e bôlas
Salt ham, roasts and quiche balls

Buffet de Queijos
Cheese Buffet

BUFFET DE SOBREMESAS
Assorted of desserts

Espelho de frutas
Plated fruits

Preço por pessoa: 30,00€ bebidas não incluídas

Price per person: 30,00€ beverage not included

Crianças 3-12 anos: 50% desconto | Children 3 - 12 : 50% deduction

IVA incluído à taxa de 12%

VAT included

Pousada de Viseu
Reservas | 232 457 329

Jantar Buffet - Claustro Mestre Grão Vasco | 20h00-22h30

Anexo VII

Menu SPA

MENU SPA
 Pousada de Viseu



**POUSADAS
DE PORTUGAL**
Associação de Turismo de Portugal



■ **Tratamento de Rosto**

Todos os Tipos de pele

Hidratação e Luminosidade "Express"	55 min	55€
Beleza e Vitalidade	65 min	65€

Peles Cansadas e Fatigadas

Revitalizante Preventivo (+30)	90 min	90€
Intensive Lifting (+50)	90 min	90€

■ **Tratamentos Corporais**

Esfoliação Corporal	30 min	30€
Envolvimento Corporal	60 min	70€
Argilas e Bálsamos	60 min	70€
Botanical & Spice	90 min	90€

■ **Massagens Holísticas**

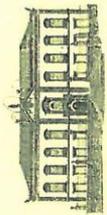
Massagem de relaxamento	30/50min	45/65€
Massagem terapêutica	30/50min	45/65€
Massagem de pedras quentes	50min	70€
Drenagem Linfática Manual	60/90min	65/95€
Shiatsu	70min	75€
Reflexologia	50min	65€
Reiki	50min	65€

Reservas com pelo menos 24 horas de antecedência, sujeitos a disponibilidade.
 Para mais informações e reservas contacte a recepção da Pousada de Viseu através do
 telefone 232 457 320 ou 232457323 ou por email para spa.viseu@pousadas.pt

Anexo VIII

Certificado de Participação

Pousada de Viseu



Certificado de Participação

CONCURSO DE MÁSCARAS

CARNAVAL 2010



Assinatura

data



POUSADAS
DE PORTUGAL