



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Andreia Filipa Cera Mendes
Dezembro 2010



Escola Superior de Turismo e Hotelaria

Instituto Politécnico da Guarda

Dezembro, 2010

Andreia Mendes

Nº 6000 731

Relatório de Estágio

CPL Events



CPL Events



Escola Superior de Turismo e Hotelaria

Instituto Politécnico da Guarda

Dezembro, 2010

Andreia Mendes

Nº 6000 731

Relatório de Estágio

CPL Events



CPL Events

Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular da Licenciatura de Turismo e Lazer da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda (ESTH-IPG), realizado na empresa *CPL Events*. O referido estágio contou com a supervisão do Mestre João Pedro Vaz Pinheiro Estêvão e da Dra. Idalia Freitas, na qualidade de orientadora na empresa, *CPL Events*.

Ficha de Identificação

Estagiária

Andreia Filipa Cera Mendes

6000 731

Licenciatura de Turismo e Lazer

Rua do Açude – Casais da Regateira,
2070-053 Cartaxo

91 360 16 84

andreia.mendes23@gmail.com**Empresa***CPL Events*Rua das Calçadas, Vivenda Pereira – 1º Andar,
2755-277 Cascais

Telefone: +351 21 400 35 40

Fax: +351 21 406 08 29

events@cplevents.pt**Duração do Estágio Curricular**

De 30 de Agosto a 30 de Novembro de 2010

Orientadora na Instituição

Dra. Idalia Freitas

Directora Geral

Supervisor

Mestre João Pedro Vaz Pinheiro Estêvão

Plano de Estágio

O presente Plano de Estágio que se segue, foi elaborado pela estagiária, com a colaboração do supervisor de estágio, o Mestre João Pedro Vaz Pinheiro Estêvão, Professor da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda.

Objectivos:

- Tomar contacto com o processo de organização e gestão de eventos levado a cabo por uma Organizadora Profissional de Congressos (OPC);
- Aplicar os conhecimentos teórico-práticos adquiridos no âmbito da licenciatura em Turismo e Lazer;
- Percepcionar as diversas etapas, procedimentos e requisitos logísticos inerentes ao planeamento e organização de um congresso;
- Compreender a estrutura organizacional da *CPL Events*, bem como a forma como a mesma se relaciona com os seus diversos *stakeholders*;
- Participar em tarefas/actividades inerentes às diversas etapas na organização e realização de um congresso, nomeadamente, contratação de fornecedores, angariação de patrocínios, secretariado, promoção e divulgação;
- Aperfeiçoar aptidões ao nível do contacto inter-pessoal, de âmbito profissional, nomeadamente com os delegados de um congresso e/ou fornecedores da *CPL Events*.

Actividades desenvolvidas:

- Integração na equipa de colaboradores da *CPL Events* e realização de um breve período de formação em contexto de trabalho;
- Análise das estratégias e acções que a *CPL Events* implementa, tendo em vista a optimização das suas áreas de negócios, relacionando-a com os conhecimentos adquiridos na ESTH;
- Estabelecimento de diversos contactos com os vários públicos da *CPL Events*;

- Participação nas várias tarefas relativas ao planeamento e organização de um congresso;
- Envolvimento no processo de comunicação da empresa com os seus diversos públicos, nomeadamente, na prestação de informações relativas a congressos a realizar, no apoio ao secretariado dos congressos, tanto na fase de planeamento como na realização dos mesmos;
- Participação na organização de um jantar de angariação de fundos para jovens talentos, promovido pela *Legacy Scholarship Fund Portugal*.

Localização e Calendarização:

- Cascais;
- De 30 de Agosto a 30 de Novembro de 2010.

Resumo

O presente relatório tem como objectivo dar a conhecer as actividades desenvolvidas pela estagiária durante o seu estágio curricular na organizadora profissional de congressos, *CPL Events*, no período entre 30 de Agosto e 30 de Novembro de 2010.

No seguimento destes três meses de estágio, a estagiária levou a cabo diversas actividades propostas no Plano de Estágio, tendo sido este elaborado previamente pela estagiária e respectivo supervisor, tendo sido apresentado e aprovado pela orientadora de estágio da empresa *CPL Events*.

O estágio desenvolveu-se na área de Organização e Gestão de Eventos, tendo como principais objectivos: aplicar os conhecimentos adquiridos na licenciatura, adquirir conhecimentos na referida área de estágio, e aplicar as noções de Organizadores Profissionais de Congressos.

Neste sentido, houve a oportunidade de ter um contacto directo com uma OPC e dar início à sua actividade no mercado de trabalho.

Abstract

The goal of this report is to describe the activities developed during the curricular internship at the Professional Congress Organizer *CPL Events*, in the period comprised between the 30th of August and 30th November 2010.

Following the three-month internship, the intern carried out various activities proposed in the Internship Plan, this having been previously prepared by the trainee and her supervisor, having been being submitted and approved by the supervisor at *CPL Events*.

The internship was developed in the area of Events' Organisation and Management, having had as main objectives: to apply the knowledge gained at undergraduate level, to acquire knowledge in the congress organization area, and to apply practices of Professional Congress Organizers.

In this sense, there was the opportunity to have direct contact with a PCO and start her activity in the labor market.

Agradecimentos

Reconhecendo que sem a cooperação de algumas pessoas e/ou entidades, nenhum trabalho teria sido possível realizar-se, o meu mais sincero reconhecimento:

- à Escola Superior de Turismo e Hotelaria e à Empresa *CPL Events*, que me proporcionaram este estágio;
- ao Mestre João Pedro Vaz Pinheiro Estêvão, supervisor do estágio, pelo seu apoio, dedicação e pelo seu *know-how*, despertando-me o interesse pelo *Meeting Industry* e organização e gestão de eventos;
- à orientadora do estágio, Dra. Idalia Freitas, pela simpatia e amabilidade com que me recebeu, pelo interesse demonstrado nas propostas apresentadas e pelas manifestações de interesse pelos trabalhos desenvolvidos;
- aos colegas de trabalho, à directora executiva Dra. Linda Pereira, ao responsável pelo departamento financeiro Sr. António Almeida, à coordenadora de eventos Joana Ramalho, por me fazerem sentir parte integrante da equipa de trabalho.

Não esquecendo todos os que colaboraram de forma directa ou indirecta para a *CPL Events*, contribuindo para o enriquecimento do meu estágio.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Plano de Estágio	II
Resumo	IV
Agradecimentos	V
Glossário.....	XI
Introdução.....	1
Capítulo I – Breve Caracterização da <i>Meeting Industry</i>	3
1.1 Estratégia Nacional	3
1.2 Componentes da <i>Meeting Industry</i>	4
Capítulo II – Breve Caracterização da Actividade Turística do Município de Cascais ...	7
2.1 Oferta Hoteleira de Cascais	7
2.2 Procura Turística de Cascais	8
2.3 Segmento <i>Meeting Industry</i> no Estoril	10
Capítulo III – A Empresa <i>CPL Events</i>	14
3.1 Localização	14
3.2 Historial da Empresa.....	15
3.3 Estrutura Organizacional da Empresa.....	16
3.4 Serviços prestados pela <i>CPL Events</i>	16
3.4.1 Organização e Gestão de Evento.....	16
3.4.2 <i>Design, Marketing</i> e Promoção	17
3.4.3 Relações Públicas e Assessoria	17
3.4.4 Gestão de Participantes	18
3.4.5 Organização de Exposições e Exibições	18
3.4.6 Gestão no Local do Destino	19
3.4.7 Outros Serviços	19

3.5 Principais eventos anteriormente organizados pela Empresa	20
Capítulo IV – Actividades Desenvolvidas no Estágio Curricular	24
4.1 <i>8th International Congress on Extremophiles</i>	25
4.2 <i>Honeywell Partner Event</i>	26
4.3 Jantar Comemorativo <i>25 Anos de Engenharia Física Tecnológica no Instituto Superior Técnico</i>	27
4.4 <i>II Gala James Bond - 2010</i>	29
4.5 Jantar de Comemoração do 2º Aniversário da Revista <i>Diplomática</i>	32
4.6 <i>7th ATLAS Business Tourism Conference</i>	33
4.7 <i>Seminário – Promover Turismo, Capitalizar Cultura</i>	38
4.8 Actividades Quotidianas	40
4.9 Cronograma das Actividades Desenvolvidas.....	42
Conclusão	43
Bibliografia.....	45
Anexos.....	61

Índice de Figuras

Figura 1 – Áreas prioritárias para o desenvolvimento do segmento <i>Meeting Industry</i> ..	10
Figura 2 – Infra-estruturas do Centro de Congressos do Estoril	12
Figura 3 – Logótipo do Hotel Palácio Estoril.....	13
Figura 4 – Logótipo do <i>Hotel Estoril Eden</i>	13
Figura 5 - Localização de Cascais em Portugal Continental, na NUT II Lisboa e Vale do Tejo e mapa do Concelho	14
Figura 6 – Organigrama da <i>CPL Events</i>	16
Figura 7 – Logótipo do <i>8th International Congress on Extremophiles</i>	25
Figura 8 – Logótipo da empresa <i>Honeywell</i>	26
Figura 9 – Cobertura fotográfica do evento da <i>Honeywell</i>	27
Figura 10 – Exemplo de um <i>voucher</i> concedido para o evento	28
Figura 11 – Logótipo da <i>Legacy Scholarship Fund Portugal</i>	30
Figura 12 – Espaços utilizados para a realização do evento.....	30
Figura 13 – Logótipo do <i>7th ATLAS Business Tourism Conference</i>	34
Figura 14 – Cobertura fotográfica do <i>sightseeing tour – 7th ATLAS Business Tourism Conference</i>	36
Figura 15 – Logótipo do <i>Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura</i>	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Ranking Mundial por País e por Cidade – número de reuniões associativas organizadas em 2009	4
Tabela 2 - Número de estabelecimentos hoteleiros e capacidade de alojamento na NUT III da Grande Lisboa, em 2009	8
Tabela 3 - Número de hóspedes e dormidas da NUT III da Grande Lisboa, em 2009	9
Tabela 4 – Cronograma das Actividades Desenvolvidas	42

Índice de Anexos

Anexo I.....Cartaz de divulgação do 8th *International Congress on Extremophiles*

Anexo II.....Exemplo de um pedido de patrocínio para o *8th International Congress on Extremophiles*

Anexo III.....E-mail relativo à contratação de um fotógrafo - *Honeywell*

Anexo IV.....E-mail de confirmação do Jantar Comemorativo 25 Anos de *Engenharia Física Tecnológica no Instituto Superior Técnico*

Anexo V.....Convite da *II Gala James Bond 2010*

Anexo VI.....*Press Release* do 7th *ATLAS Business Tourism Conference*

Anexo VII.....Artigo a promover o *ATLAS*

Anexo VIII....Ficha de Inscrição do *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura*

Anexo IX.....Convite para o *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura*

Glossário

- ❖ **Bid Book** - Documento elaborado aquando da candidatura à organização de um congresso, pelas entidades candidatas à sua organização;
- ❖ **CET** - Curso de Especialização Tecnológica;
- ❖ **Coffee break** - Pausa para café;
- ❖ **CCE** - Centro de Congressos do Estoril;
- ❖ **Convention Bureau** - Entidade pública ou público-privada de âmbito local e regional com a função principal de incrementar a indústria dos congressos da respectiva região;
- ❖ **DIA** - *Drug Information Association*;
- ❖ **ESHTE** - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;
- ❖ **EAA** - *European Accounting Association*;
- ❖ **ECIS** - *European Council of International Schools*;
- ❖ **ESCB** - *Estoril & Sintra Convention Bureau*;
- ❖ **Extremófilos** - São microrganismos que vivem em condições ótimas em ambientes que a maioria dos outros organismos vivos considera insuportáveis;
- ❖ **Fee - Taxa Mensal** - Parte da remuneração típica entre agências e clientes. Geralmente trata-se de um valor fixo mensal, pré-negociado como pagamento do cliente à agência pelo fornecimento de um pacote mensal de serviços;
- ❖ **Follow-up** - Retoma de contactos (com fornecedores, clientes, etc.);
- ❖ **Gift bags** - Oferta de material promocional de alguns patrocinadores, o programa e carta de boas-vindas da conferência;
- ❖ **ITQB** - Instituto de Tecnologia Química e Biológica;
- ❖ **INE** - Instituto Nacional de Estatística;
- ❖ **IAHMP** - *International Association of Hispanic Meeting Professionals*;
- ❖ **ICCA** - *International Convention and Congress Association*;
- ❖ **IGESPAR** - Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico;
- ❖ **Leilão silencioso** - é definido um número de leilão por pessoa, de modo a licitação ser confidencial;
- ❖ **Meeting Industry** - Indústria de congressos;
- ❖ **MI** - *Meeting Industry*;
- ❖ **OMT** - Organização Mundial de Turismo;

- ❖ **OPC** - Organizadora Profissional de Congressos;
- ❖ **Partner event** - Entidade parceira na organização de um evento;
- ❖ **PCMA** - *Professional Convention Management Association*;
- ❖ **PENT** - Plano Estratégico Nacional de Turismo;
- ❖ **Press release** - Comunicado para a imprensa;
- ❖ **Sightseeing tour** - Visitas panorâmicas;
- ❖ **Staff Onsite** - Colaboradores durante a realização de um evento;
- ❖ **Stakeholders** - Cliente final e parceiros de negócios;
- ❖ **Stand-by** - em suspenso;
- ❖ **UE** - União Europeia;
- ❖ **Venue** - Local de realização determinado evento;
- ❖ **Welcome reception** - Recepção de boas-vindas.

Introdução

Dado o recente desenvolvimento que o Turismo de Negócios tem vindo a registar em Portugal, o Governo da República definiu, a partir de 2005, este segmento com um dos dez produtos estratégicos turísticos, tal como consta do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).

Sendo o Turismo de Negócios uma prioridade do PENT, tendo particular expressão na Região de Lisboa, a estagiária considerou pertinente a realização de um estágio curricular numa empresa especializada nesta área que se localizasse na Grande Lisboa.

No âmbito das Unidades Curriculares de Operações Turísticas e de Organização e Gestão de Eventos, a estagiária despertou um especial interesse por estas áreas. Nesse sentido, a mesma optou por conhecer uma outra realidade profissional distinta daquela que teve até ao presente, através da realização do seu estágio curricular no segmento do *Meeting Industry*.

Analisando a projecção da Região de Lisboa neste segmento, a estagiária analisou diversas Organizadoras Profissionais de Eventos (OPC) para a realização do seu estágio curricular. Dada a localização estratégica e o reconhecido trabalho desenvolvido pela empresa, a estagiária optou por propor a realização do presente estágio à empresa *CPL Events*.

Relativamente à sua estrutura, o presente relatório encontra-se dividido em quatro capítulos principais.

No primeiro capítulo caracterizar-se-á o segmento *Meeting Industry*, abordando-se brevemente a estratégia nacional implementada para o mesmo, bem como as principais componentes deste segmento.

No segundo capítulo analisar-se-á a actividade turística do município de Cascais, onde se situa a sede social a base operacional da empresa, apresentando-se uma análise estatística referente à oferta hoteleira e a procura turística de Cascais. Ainda neste ponto, efectuar-se-á a caracterização do segmento *Meeting Industry* no Estoril.

No terceiro capítulo caracterizar-se-á a empresa, abordando aspectos relevantes tais como a sua localização, o seu historial e serviços prestados, principais eventos organizados e a organizar, bem como a sua estrutura organizacional.

No quarto capítulo descrever-se-ão detalhadamente as actividades realizadas pela estagiária, sendo apresentado um cronograma das actividades realizadas no período de estágio curricular para melhor perceber a frequência das mesmas.

O relatório finalizar-se-á com a conclusão, seguida da bibliografia e dos anexos.

Capítulo I – Breve Caracterização da *Meeting Industry*

Tendo o estágio curricular a que se refere o presente relatório sido realizado numa empresa que opera no segmento de Turismo de Negócios, considera-se pertinente abordar brevemente este segmento.

O que atesta a actual relevância do Turismo de Negócios em Portugal é o facto de este tipo de turismo ter sido contemplado como um dos dez produtos estratégicos a desenvolver, no âmbito do *PENT - Plano Estratégico Nacional de Turismo* (Turismo de Portugal, 2007).

1.1 Estratégia Nacional

Sendo o Turismo um sector estratégico e prioritário para Portugal, em 2006 foi implementado o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) que define acções para o crescimento sustentado do Turismo Nacional até 2015.

Nesse sentido, este documento reflecte a importância do Turismo de Negócios, sendo este considerado um dos dez produtos estratégicos.

Neste esforço para tornar Portugal um dos destinos de maior crescimento na Europa, o produto Turismo de Negócios assume especial importância pelo impacto económico de viagens que representa.

Tal como se pode aferir na Tabela 1, algo que atesta a competitividade de Portugal no segmento do *meeting industry*, foi o facto de Portugal ter alcançado, em 2009, o 17º lugar do ranking mundial em termos de realização de congressos, tendo o país recebido 168 eventos. Por sua vez Lisboa destacou-se no ranking mundial de cidades com maior número de congressos realizados, tendo alcançado o 8º lugar no ranking mundial.

Tabela 1 - Ranking Mundial por País e por Cidade – número de reuniões associativas organizadas em 2009

Number of meetings per country			Number of meetings per city		
Ranking	Country	# Meetings	Ranking	City	# Meetings
1	U.S.A.	595	1	Vienna	160
2	Germany	458	2	Barcelona	135
3	Spain	360	3	Paris	131
4	Italy	350	4	Berlin	129
5	United Kingdom	345	5	Singapore	119
6	France	341	6	Copenhagen	103
7	Brazil	293	7	Stockholm	102
8	Japan	257	8	Amsterdam	98
9	China-P.R.	245		Lisbon	98
10	Austria	236	10	Beijing	96
	Netherlands	236	11	Buenos Aires	90
12	Switzerland	214		Seoul	90
13	Canada	213	13	Budapest	87
14	Sweden	184		Madrid	87
15	Republic of Korea	176	15	Prague	86
16	Australia	169	16	London	83
17	Portugal	168	17	Istanbul	80
18	Denmark	151	18	Sao Paulo	79
19	Argentina	145	19	Bangkok	76
20	Belgium	130	20	Athens	75

Fonte: ICCA, 2010.

1.2 Componentes da *Meeting Industry*

De acordo com a OMT - Organização Mundial de Turismo (WTO, 2006), o segmento *Meeting Industry* é constituído por três componentes principais:

- ❖ Reuniões e Conferências;
- ❖ Exposições;
- ❖ Incentivos.

Segundo a maior associação internacional de organizadores profissionais de congressos – a *International Association of Professional Congress Organizers (IAPCO)* - estas componentes têm as seguintes definições:

- ❖ **Reunião:** Termo geral que indica a junção de um determinado número de pessoas, num mesmo local, para a realização de determinada actividade.
- ❖ **Conferências/Congresso:** É uma reunião formal em que se discute um assunto comum, com a participação de um elevado número de pessoas. Uma conferência

é normalmente mais pequena que um congresso. As conferências são geralmente de duração limitada e têm objectivos específicos.

A nível internacional e de um modo geral, as reuniões podem ser consideradas de:

- **Pequena dimensão:** entre 10 e cerca de 300 participantes;
- **Média dimensão:** entre cerca de 300 participantes e cerca de 1000 participantes;
- **Grande dimensão:** a partir de cerca de 1000 participantes.

Relativamente à sua natureza bem como o tipo de entidade que realiza determinado congresso podem igualmente definir-se dois grandes tipos de reuniões:

- **Reuniões corporativas – mercado empresarial:** são eventos promovidos por corporações/grupos empresariais, companhias multinacionais e empresas para apresentação de produtos ou serviços, ou outras acções de comunicação das Empresas, que podem ser: convenções, jornadas, seminários, apresentações, cursos, workshops, workshops, conselhos de administração, viagens de incentivo, entre outros. Podem ser reuniões internas (dentro da empresa), externas (destinadas a um mercado mais amplo na qual as empresas operam e conseqüentemente envolve outros colaboradores) e mistas;
- **Reuniões associativas – mercado associativo:** em que se incluem a maioria dos eventos e congressos organizados por entidades governamentais e organizações não governamentais, assim como por associações onde estão incluídas as entidades sectoriais e representativas de classes profissionais, comunidades científicas, ente outras.

- ❖ **Exposições e Feiras:** são eventos, em que se exibem/vendem produtos e serviços e podem-se dividir duas categorias: para comércio e para consumidores. As feiras/exposições para o comércio são restritas a profissionais e, as

feiras/exposições para consumidores são abertas ao público. É de salientar que as organizadoras profissionais de congressos actuam, no processo de organização de exposições acopladas a congressos.

- ❖ **Incentivos:** consistem numa ferramenta global de gestão que usa uma experiência de viagem excepcional para motivar e/ou reconhecer os seus participantes, devido ao aumento do nível de produtividade em apoio à organização.

Para além destes três componentes principais, há outros tipos de eventos que estão associados ao turismo de negócios, como os seminários, as campanhas de lançamento de produtos e as actividades de *team building*.

Capítulo II – Breve Caracterização da Actividade Turística do Município de Cascais

Localizando-se a Costa do Estoril, que alberga a sede social bem como muitas dos eventos organizados pela *CPL Events*, considerou-se pertinente realizar, num primeiro momento, uma breve abordagem geral à actividade turística do município de Cascais, onde se localiza a Costa do Estoril.

No que diz respeito ao tipo de abordagem, optou-se pela análise de vários indicadores relativos à oferta e procura turística, tendo como principal objectivo demonstrar o elevado grau de competitividade do turismo local, bem como a vocação de Cascais para o turismo internacional. É de salientar que os dados estatísticos relativos à oferta e procura turística seguidamente analisados tiveram como base o Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo relativo ao ano de 2009.

Num segundo momento, será abordado o segmento *Meeting Industry* na Costa do Estoril, em que será feita, essencialmente, uma análise com cariz qualitativo, salientando as principais entidades e infra-estruturas de apoio relacionadas com este segmento.

2.1 Oferta Hoteleira de Cascais

O município de Cascais e, em particular, a Costa do Estoril constitui um dos mais antigos e internacionalmente mais prestigiados destinos turísticos nacionais.

Actualmente, Cascais e o Estoril em particular mantêm a sua elevada qualidade de oferta constituindo uma fatia considerável no panorama da oferta turística e do número de hóspedes registados na Região da Grande Lisboa. Assim, de acordo com o Anuário Estatístico de Lisboa e Vale do Tejo relativo ao ano de 2009 (INE, 2010), a NUT III da Grande Lisboa detinha 264 estabelecimentos hoteleiros. Desse total, o número de alojamentos hoteleiros do município de Cascais (39 unidades) representava 15% da oferta total, situando-se Cascais na segunda posição do *ranking* da Região da Grande

Lisboa, apenas atrás da Capital, que detinha um total de 190 estabelecimentos hoteleiros. É de destacar que Cascais registava, em 2009, mais do dobro de estabelecimentos hoteleiros relativamente a Sintra, o terceiro município mais representativo.

No que diz respeito à capacidade de alojamento de Cascais, o concelho alcançou, igualmente, a segunda posição no *ranking* da NUT III da Grande Lisboa (apenas atrás das 35 307 camas disponíveis na Cidade de Lisboa), representando as suas 7 272 camas cerca de 16% da capacidade de alojamento total da NUT III Grande Lisboa situadas nas 46 870 camas. Para se ter uma ideia da supremacia de Cascais relativamente aos restantes municípios da Grande Lisboa, é de realçar que a capacidade hoteleira do concelho representou, em 2009, pouco menos que o quádruplo da capacidade de Oeiras, terceira classificada do *ranking* com “apenas” 1 496 camas (tabela 2).

Tabela 2 - Número de estabelecimentos hoteleiros e capacidade de alojamento na NUT III da Grande Lisboa, em 2009

	Estabelecimentos Hoteleiros		Número de Camas	
	Número	Ranking	Número	Ranking
NUT III Grande Lisboa	264	-	46 870	-
Amadora	3	6º	151	8º
Cascais	39	2º	7 272	2º
Lisboa	190	1º	35 307	1º
Loures	1	8º	312	6º
Mafra	6	5º	643	5º
Odivelas	0	9º	0	9º
Oeiras	7	4º	1 496	3º
Sintra	15	3º	1 396	4º
Vila Franca de Xira	3	7º	293	7º

Fonte: Elaboração própria a partir de dados recolhidos no Anuário Estatístico da Região de Lisboa, 2009 – INE, 2010.

2.2 Procura Turística de Cascais

Relativamente aos hóspedes registados em 2009 nos estabelecimentos hoteleiros, Cascais confirma-se igualmente como o segundo maior pólo de atracção turística da NUT III da Grande Lisboa, uma vez que ocupou a segunda posição do *ranking*, com um

total de 342 586 hóspedes, representando cerca de 10% das chegadas totais à hotelaria da região. Por sua vez, o primeiro e terceiro lugar do *ranking* foram ocupados, respectivamente pelo município de Lisboa (2 666 617 hóspedes) e Sintra (194 805 hóspedes), este último com menos de um terço do total de hóspedes registados em Cascais no mesmo período.

Por outro lado, do total de 7 273 232 registadas em 2009 na NUT III Grande Lisboa, cerca de 981 729 ocorreram na hotelaria de Cascais, que figurou um segundo lugar no *ranking* regional, tendo representado 13% do total regional de dormidas. Tal como nos anteriores indicadores o município de Lisboa foi predominante, tendo alcançado 5 715 176 dormidas. Destaca-se, uma vez mais a hegemonia de Cascais face aos restantes municípios, como comprova o facto do terceiro classificado ter registado 194 805 dormidas, ou seja, menos de uma quinta parte das registadas em Cascais.

Ainda no que diz respeito à procura turística do município, é igualmente relevante referir que, ainda de acordo com o anuário estatístico de Lisboa e Vale do Tejo de 2009 (INE, 2010) a estada média nos estabelecimentos locais situou-se nas 2,9 noites, bem acima das 2,1 noites registadas na Cidade Lisboa, das 2,2 noites da NUT III da Grande Lisboa e das 2,6 noites de Portugal Continental (tabela 3).

Tabela 3 - Número de hóspedes e dormidas da NUT III da Grande Lisboa, em 2009

	Hóspedes		Dormidas	
	Número	Ranking	Número	Ranking
NUT III Grande Lisboa	7 273 232	-	3 302 698	-
Amadora	22 649	6º	15 251	6º
Cascais	981 729	2º	342 586	2º
Lisboa	5 715 176	1º	2 666 617	1º
Loures	...	8º	...	8º
Mafra	...	8º	...	8º
Odivelas	0	7º	0	7º
Oeiras	190 890	4º	100 069	3º
Sintra	194 805	3º	94 519	4º
Vila Franca de Xira	24 820	5º	15 462	5º

Fonte: Elaboração própria a partir de dados recolhidos no Anuário Estatístico da Região de Lisboa, 2009 – INE, 2010.

Relativamente à proporção entre dormidas/hóspedes portugueses e estrangeiros, é óbvia a vocação de Cascais em termos de Turismo Internacional. De facto, em 2009, enquanto as dormidas de estrangeiros na hotelaria de Portugal Continental representavam 60% do total do universo de dormidas, no município de Cascais 78% das dormidas corresponderam a turistas estrangeiros. No que diz respeito aos principais mercados internacionais em termos de dormida em Portugal Continental as primeiras quatro posições foram, em 2009, ocupadas pelo Reino Unido, Espanha, Alemanha e Países Baixos respectivamente. No município de Cascais, os mercados mais representativos foram, pela ordem que se segue, Espanha, Reino Unido, França e Países Baixos.

No que concerne à proporção entre hóspedes portugueses e estrangeiros, enquanto no total nacional, em 2009, os hóspedes residentes do estrangeiro representaram 48% do total de entradas em estabelecimentos hoteleiros, estes últimos representaram, em Cascais, 66% do total de hóspedes dos estabelecimentos hoteleiros locais. Este facto, atesta, por si só, a enorme prevalência do turismo internacional de Cascais, algo que é, habitualmente, uma mais-valia no desenvolvimento do turismo de negócios.

2.3 Segmento *Meeting Industry* no Estoril

Estando a Costa do Estoril situada na Região de Lisboa, convém destacar o facto de a mesma ser considerada, na estratégia de desenvolvimento do Turismo de Negócios, a região que constituiu a primeira prioridade em termos de desenvolvimento da oferta (figura 1).

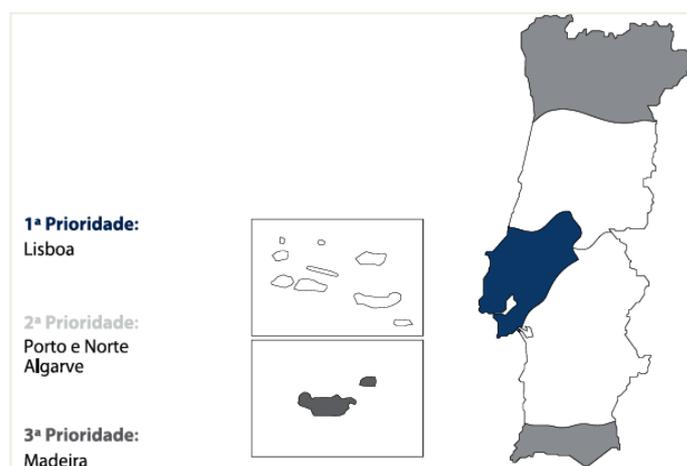


Figura 1 – Áreas prioritárias para o desenvolvimento do segmento *Meeting Industry*.

Fonte: PENT, 2010.

Alguns dos factores que podem explicar o recente desenvolvimento do segmento mais específico dos Congressos são, por exemplo:

- ❖ A considerável oferta hoteleira de categoria superior;
- ❖ A proximidade e as boas acessibilidades à capital;
- ❖ O clima ameno e a beleza natural da região;
- ❖ A oferta de entretenimento em que se destaca o Casino Estoril;
- ❖ A instauração, no Estoril, de um dos raros *Convention Bureaux* do país;
- ❖ A mais recente aposta na construção e dinamização de infra-estruturas direccionadas para albergar congressos, com destaque para o Centro de Congressos do Estoril.

Face à crescente importância do *Meeting Industry* nesta região, foi criado o *Estoril & Sintra Convention Bureau* para uma maior visibilidade da Costa do Estoril e Sintra, enquanto destino turístico preferencial para a realização de congressos, tanto a nível nacional como internacional.

De acordo com o sítio oficial de Internet do *Estoril & Sintra Convention Bureau (ESCB)*, o mesmo consiste numa consórcio público/privado sem fins lucrativos que promove a região de Oeiras, do Estoril/Cascais, de Sintra e de Mafra, na captação do mercado de Turismo de Negócios.

Especialmente vocacionada para a promoção de Congressos, Conferências, Seminários, Feiras, Incentivos e Eventos de Negócios, o *ESCB* tem como principais objectivos:

- ❖ Aumentar a viabilidade da Costa do Estoril e de Sintra no mercado nacional e internacional para o Turismo de Negócios;
- ❖ Contribuir para uma melhoria e organização da oferta turística existente;
- ❖ Coordenar uma estratégia promocional conjunta para a promoção e comercialização do Turismo de Negócios;
- ❖ Criar uma eficaz cooperação entre o sector público e o privado.

Desta forma, o *ESCB* constitui-se como uma plataforma de transmissão de informação privilegiada, difusor de imagem e catalisador de negócio para a região.

Na Costa do Estoril, em termos de infra-estruturas vocacionadas para a recepção de congressos de médio e grande dimensão destaca-se o Centro de Congressos do Estoril,

investimento inaugurado no ano 2001, tendo sido galardoado, em 2008, com o prestigiado *Green & Sustainable Venue*, Prémio Europeu atribuído a Centros de Congressos com elevado grau de sustentabilidade ambiental.

O CCE é considerado um dos melhores e mais modernos centros de congressos da Europa para organização de congressos, seminários e outros encontros a nível internacional, cujo o auditório tem uma capacidade máxima de 573 lugares (figura 2).



Figura 2 – Infra-estruturas do Centro de Congressos do Estoril

Fonte: <http://www.estorilcongresscenter.com/pt/centro-congressos/fotografias.aspx>.

Devido à sua capacidade de resposta às necessidades específicas dos eventos de grande escala, este afirma-se como um dos mais importantes locais de encontros diplomáticos, políticos e de negócios por excelência na região.

Além do CCE, o Estoril encontra-se dotado de outras infra-estruturas vocacionadas para a realização de congressos, tais como o Centro Escolar Turístico e Hoteleiro do Estoril, que conta com um auditório com 500 lugares e várias salas de reuniões, sendo uma das *venues* mais activas da zona da grande Lisboa em termos de recepção de congressos e reuniões.

Por outro lado, vários estabelecimentos hoteleiros, tais como o *Hotel Palácio Estoril* (figura 3) ou o *Hotel Estoril Eden* (figura 4), estão dotados de modernas infra-estruturas e serviços de apoio vocacionados para a organização de congressos.



Figura 3 – Logótipo do *Hotel Palácio Estoril*

Fonte: <http://www.palacioestorilhotel.com/>.



Figura 4 – Logótipo do *Hotel Estoril Eden*

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

Finalmente, toda a oferta de lazer, entretenimento e animação do Estoril, de que se destaca o Casino, bem como a proximidade a centros de elevado valor patrimonial, tais como Sintra ou Mafra, constituem, igualmente, uma mais-valia em termos da variedade de opções em termos de programas sociais dos congressos aí realizados.

Capítulo III – A Empresa *CPL Events*¹

O presente capítulo tem como objectivo a caracterização da *CPL Events*, nomeadamente ao nível da sua localização, historial, estrutura organizacional, serviços prestados, salientando alguns dos principais eventos já organizados pela empresa e outros que a mesma perspectiva organizar no futuro.

3.1 Localização

Em termos da sua localização geográfica, a empresa *CPL Events* começou por ter a sua sede social e base operacional no concelho da Amadora. No entanto, em boa parte devido ao acelerado desenvolvimento do segmento *MI* na Costa do Estoril, as gestoras da empresa tomaram a decisão de transferir a empresa para esta região. Assim, pelo facto de a localização geográfica da empresa ter sido determinada pelas condições de excepção que esta região oferece, considera-se pertinente uma breve caracterização da mesma.

A Costa do Estoril, como é conhecida turisticamente, está inserida no Concelho de Cascais que, por sua vez, se localiza na NUT III da Grande Lisboa, pertencente à NUT II do Vale do Tejo (figura 5).

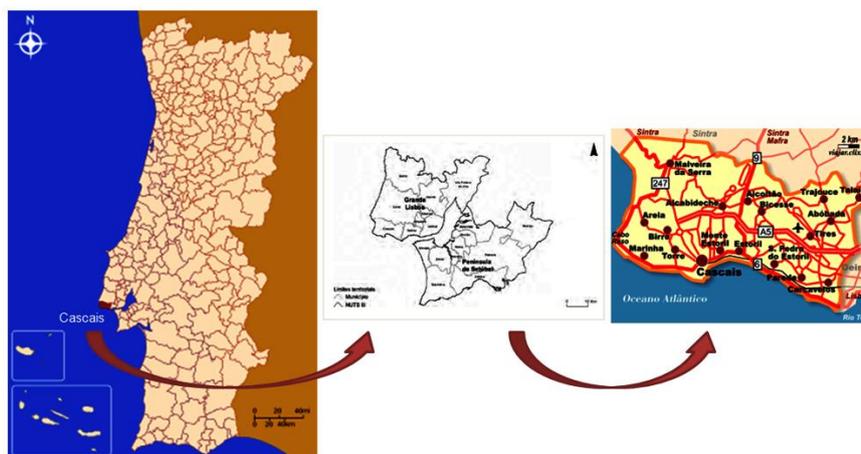


Figura 5 - Localização de Cascais em Portugal Continental, na NUT II Lisboa e Vale do Tejo e mapa do Concelho

Fonte: INE, 2010; www.viajar.clix.pt.

¹ A informação relativa à caracterização da *CPL Events* teve como base vários recursos electrónicos produzidos pela empresa.

Sendo uma zona delimitada pelo Oceano Atlântico a Sul e a Oeste, estende-se desde Carcavelos até ao limite Norte do Concelho de Cascais. Esta região é fortemente marcada pelo Parque Natural de Sintra-Cascais e pelo Oceano Atlântico.

O Concelho de Cascais abrange uma área de 92,7 km² e a sua população residente total era de 189 606² habitantes, num total de seis freguesias – Alcabideche, Carcavelos, Cascais, Estoril, Parede e São Domingos de Rana.

3.2 Historial da Empresa

A *CPL Events*, é uma empresa Anglo-Portuguesa de capitais privados, cuja actividade principal é a organização de congressos e incentivos profissionais, e prestação de serviços completos para clientes nacionais e internacionais.

A empresa surgiu em 1987, e conta com mais de 20 anos de experiência na organização de congressos nacionais e internacionais.

A equipa da *CPL Events* orgulha-se da atenção personalizada que dá ao planeamento, assim como da afabilidade com que se relaciona com os clientes.

Nesse sentido, a qualidade dos serviços prestados pela empresa são reconhecidos não só pelos clientes, mas também pelos membros das associações profissionais internacionais mais prestigiadas às quais pertencem, sendo a única companhia que emite o certificado internacional de profissionais para a secção da *IAHMP – International Association of Hispanic Meeting Professionals*, sediada nos Estados Unidos da América.

Ao nível das suas afiliações a associações do sector, que é actualmente uma das principais garantias de qualidade do serviço prestado que uma OPC pode ambicionar, a *CPL Events* orgulha-se de pertencer a várias das mais prestigiadas associações, tais como a *ICCA*, a *PCMA* e a *IAHMP*. Esta também é parceira da *World PCO Alliance*.

² Período de referência – 2009 (INE, 2010).

3.3 Estrutura Organizacional da Empresa

A *CPL Events* apresenta a seguinte estrutura organizacional (figura 6):



Figura 6 – Organograma da *CPL Events*

Fonte: Elaboração própria com base em dados fornecidos pela *CPL Events*.

3.4 Serviços prestados pela *CPL Events*

A *CPL Events* conta com uma vasta experiência em organização e gestão de eventos, design marketing e promoção, relações públicas e acessória, gestão de participantes, organização de exposições, gestão no local de destino, entre outros serviços.

Toda a caracterização dos serviços prestados pela empresa se baseia em documentação produzida pela *CPL Events*.

3.4.1 Organização e Gestão de Evento

- Serviço de aconselhamento e consultoria;
- Organização e preparação de programas;
- Apresentação de Candidaturas em qualquer parte do mundo;
- Elaboração de orçamentos;
- Pesquisa, aconselhamento e negociação de locais para eventos;
- Gestão do local e do espaço;
- Serviço de tradução;
- Serviço de interpretação simultânea;

- Exposições e exposições;
- Contacto e acompanhamento de oradores;
- Planeamento e acompanhamento de programas especiais e culturais paralelos e complementares;
- Protocolo e etiqueta;
- Gestão de cruzamento de culturas/eventos multiculturais;
- Gestão de patrocínios;
- Serviço de secretariado e hospedeiras;
- Serviço de registo de participantes através da *Internet*;
- Serviço de registo de participantes no local;
- Gabinete de imprensa;
- Gestão no local do evento;
- Acções de fecho de eventos.

3.4.2 Design, Marketing e Promoção

- Elaboração de logo do evento;
- Criação e manutenção da página de *Internet*;
- Criação de cartazes, programas, listas de delegados, e todo o material de congresso com temática e imagem própria;
- *Design* e produção de brindes para delegados e oradores;
- Produção de campanhas de promoção, outdoors;
- Campanhas de TV, jornais, rádio e imprensa escrita;
- Imprensa e contactos com os *Media*;
- Promoção a nível internacional;
- Gestão de imprensa.

3.4.3 Relações Públicas e Assessoria

- Secretárias multilingues;
- Hospedeiras multilingues;

- Acompanhamento bilingue (secretárias, guias, tradutores e intérpretes, a nível internacional);
- Imprensa e contactos com os *Media*;
- Gestão de imprensa.

3.4.4 Gestão de Participantes

- Preparação e organização de listas de participantes;
- Organização e gestão de bases de dados;
- Pesquisa e reserva de alojamentos;
- Contactos com os fornecedores;
- Transporte e acompanhamento de e para o aeroporto;
- Serviço de recepção e acolhimento;
- Registo de participantes;
- Brindes e ofertas;
- Planeamento de passeios e visitas culturais;
- Serviço de transporte;
- Reserva de restaurantes;
- Assistência local.

3.4.5 Organização de Exposições e Exibições

- Preparação de bases de dados segmentados por mercados;
- Organização de exposições e exibições;
- Pessoal qualificado e preparação de briefings;
- Cartões de identificação;
- Gestão de tempo e de horários;
- Plantas e esquemas no local;
- Controle de cumprimento de regulamentações;
- Serviços técnicos;
- Contacto com expositores;

- Encontros com grupos de interesse específico;
- Publicidade sobre a exposição/expositores;
- Assistência local;
- Controle de tráfego e gestão de multidões/filas de espera.

3.4.6 Gestão no Local do Destino

- Serviço de reserva de hotéis;
- Transporte e acompanhamento de e para o aeroporto;
- Serviço de transporte;
- Serviço de acompanhamento e registo nos hotéis;
- Aluguer de viaturas;
- Pessoal qualificado e formação/briefing de pessoal;
- Planeamento de passeios e visitas culturais;
- Reservas de restaurantes;
- Guias multilingues;
- Organização de eventos sociais.

3.4.7 Outros Serviços

- Encontros e eventos de *Marketing*;
- Gestão no local de destino;
- Organização;
- Organização, gestão, planeamento e design de congresso;
- Gestão e coordenação de programas científicos – *fee* mensal de acordo com a especialidade de tarefas;
- Elaboração de *Bid Books*;
- Pessoal qualificado e formação de pessoal – depende da área e da tarefa;
- Planeamento e execução de apresentações;
- *Design* e identidade corporativa;
- Impressão e publicação;

- Suporte técnico;
- Serviços de segurança;
- Serviços de transporte;
- Relações públicas empresariais e de congresso;
- Consultoria de imagem (escrita e visual);
- Representação;
- *Press releases*;
- Cobertura fotográfica e audiovisual;
- Gravação de palestras e comunicações;
- *CD-Rooms*;
- Documentação financeira;
- Contratos/apólices com seguradoras;
- Elaboração de contratos;
- Serviços de segurança;
- Eventos paralelos;
- Venda de espaço;
- *Shell scheme*;
- *Design* e impressão;
- *Catering* – caso a caso;
- Elaboração de orçamentos;
- Manuais de exposição;
- Animações.

3.5 Principais eventos anteriormente organizados pela Empresa

Desde o início do seu percurso, que a *CPL Events* tenta actuar junto das diferentes áreas de turismo de negócios, tendo organizado mais de 400 eventos, com um número de participantes entre 200 a 10000, e em espaços de exposição inseridos em congressos, que vão dos 200 m² aos 4000 m² de área.

Em termos de organização de eventos, o recorde da empresa é de um evento técnico de 27000 pessoas realizado nos Estados Unidos da América.

Dada a quantidade e diversidade de eventos organizados pela *CPL Events* até aos dias de hoje, abaixo seguem alguns eventos organizados apenas em Portugal:

- ✓ *Conferência Anual da Moores Rowland*, contou com a presença de 1200 delegados, vindos de todo o mundo em Lisboa;
- ✓ *Congresso Europartenariat*, contou com a presença de 6500 delegados e 975 expositores em Lisboa;
- ✓ *Congresso da Federação de Economistas Europeus*, contou com a presença de 2300 delegado em Lisboa;
- ✓ *Conferência para a Prevenção e Combate ao Crime Organizado a Sul da Europa*, em Lisboa;
- ✓ *Congresso Internacional da Eurotoques*, em Vilamoura;
- ✓ *Europe, European Identify of Safety and Defence Seminar*, em Lisboa;
- ✓ *I Infarmed Conference*, para Empresas Farmacêuticas e Organismos Médicos;
- ✓ *Conference of State Lotos in the American Iberian*, contou com a presença de 2780 delegados;
- ✓ *E.S.P.O. – Congresso da Organização Europeia dos Portos de Mar*, em Lisboa;
- ✓ *16th ESRI EMEA User Conference*, contou com a presença de 4570 delegados em Lisboa;
- ✓ *12th ITMIC – International Technology Meetings and Incentives Conference*, em Carcavelos;
- ✓ *EUROSAI Conference*, dirigido a Instituições Superiores de Auditoria Europeias & Observadores, em Lisboa;
- ✓ *Presidências Portuguesas da UE 1992/2000/2007*, em Lisboa;
- ✓ *International Defense Congress*, em Lisboa;
- ✓ *Congresso sobre a Fraude Financeira no Novo Milénio*, em Lisboa;
- ✓ *Congresso da Associação Veterenária Euro-Árabe*, contou com a presença de 3270 delegados;
- ✓ *DIA EuroMeeting Congress*, contou com a presença de 2750 delegados e 175 expositores;
- ✓ *Congresso Internacional da Cannabis*;
- ✓ *ECIS Congress*, contou com a presença de 1790 delegados;
- ✓ *Congresso Internacional sobre o Tráfico Ilícito de Drogas*;
- ✓ *ICTE International Conference – Tourism and Environmental Certifications*;

- ✓ *Congresso Internacional sobre Futebol*, na sequência do qual se realizou o EURO 2004;
- ✓ *EAA*, contou com a presença de 1690 delegados presentes, provenientes de mais de 90 países;
- ✓ *European Federation of Economists Congress*, contou com a presença de 2300 delegados em Lisboa;
- ✓ *Prevention and Combat of Organised Crime in the South of Europe Conference*, em Lisboa;
- ✓ *Europe, European Identify of Safety and Defence Seminar*, em Lisboa;
- ✓ *IUFRO Tree Biotechnology Congress*, contou com a presença de 350 delegados na ilha de São Miguel – Açores;
- ✓ *Workshop SHARE*, contou com a presença de 50 delegados;
- ✓ *Workshop STORIES*, contou com a presença de 70 delegados;
- ✓ *8th International Congress on Extremophiles*, na ilha de São Miguel – Açores;
- ✓ *Honeywell Partner Event*, em Vilamoura;
- ✓ *II Legacy Scholarship Fund Gala - 2010*, no Estoril;
- ✓ *7th ATLAS Business Tourism Conference*, no Estoril;
- ✓ *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura*, em Lisboa.

Após enunciar alguns dos muitos eventos já realizados pela empresa, verifica-se que a mesma tem um leque bastante diversificado de eventos, estando sempre presente as exigências dos diversos clientes.

Através da consulta de vários *bid books* da empresa relativos a congressos, que a mesma visa realizar futuramente, a estagiária tomou conhecimento de alguns dos eventos que serão realizados pela *CPL Events* a médio e longo prazo, tais como:

- ✓ *ECIS Conference 2011*, para um número de adesão de 3000 delegados;
- ✓ *15 WCEE 2012 – Congresso Internacional de Sismologia*, para um número de adesão de 3000 delegados;
- ✓ *14º Congresso da Sociedade Internacional de Diálise Peritoneal 2012*, para um número de adesão de 2000 delegados;

- ✓ *IUFRO 2014 – Congresso Mundial sobre Ciências Florestais*, para um número de adesão de 5500 delegados;
- ✓ *WRI-14 International Symposium on Water Rock Interaction 2013*, para um número de adesão de 1000 delegados;
- ✓ *34th International Society of Limnology - 2019*.

A *CPL Events* caracteriza-se por ser uma empresa pequena mas bem sucedida, que demonstra um enorme empenho em todas as actividades por ela levadas a cabo, tendo sempre em atenção as exigências e desejos do cliente.

As competências, experiência e criatividade que os recursos humanos da *CPL Events* possuem, permitem à mesma, não só propor o que o cliente deseja, como apresentar uma oferta melhor do que a esperada.

A diversidade de serviços da *CPL Events* permite à mesma uma enorme versatilidade no mercado de organização de congressos, dada a sua capacidade de adaptação a qualquer género de evento corporativo e associativo.

Deste modo, é de salientar o elevado nível de satisfação da maioria dos clientes da *CPL Events*, tal como demonstram os testemunhos de antigos clientes, que a empresa faz questão de divulgar.

Uma das perspectivas de desenvolvimento futuro da *CPL Events* passa pela progressiva internacionalização dos seus serviços, tendo recentemente ganho candidaturas tendo em vista a organização de congressos no estrangeiro.

Capítulo IV – Actividades Desenvolvidas no Estágio Curricular

No decorrer do estágio curricular, a estagiária teve oportunidade de colaborar com a equipa de trabalho da *CPL Events* nos diversos eventos realizados no período do mesmo.

Nesse sentido, a estagiária irá, seguidamente, enunciar as actividades realizadas durante o período de estágio. Em termos metodológicos, optou-se por enumerar e caracterizar os eventos no âmbito dos quais a estagiária desempenhou funções pela sua ordem cronológica.

Relativamente à abordagem a cada evento em que a estagiária esteve envolvida, a sua descrição inicia-se com as referências à data, local de realização e, quando aplicável, ao seu website oficial. Seguidamente, far-se-á a caracterização de cada evento e descrever-se-á detalhadamente a participação da estagiária em cada um deles. Quando considerado relevante, a abordagem às actividades desenvolvidas termina com os resultados da mesma para a aprendizagem da estagiária.

O penúltimo subponto deste capítulo constitui uma excepção pelo facto de não se referir à participação da estagiária num evento específico mas incluir todas as actividades acessórias à organização de eventos específicos em que a estagiária esteve envolvida ao longo de todo estágio.

Considerou-se ainda pertinente a apresentação, no último subponto, de um cronograma relativo à distribuição temporal das actividades desenvolvidas pela estagiária ao longo do estágio curricular.

4.1 8th International Congress on Extremophiles³

- ❖ **Data:** De 12 a 16 de Setembro de 2010;
- ❖ **Local:** Teatro Micaelense - Ponta Delgada, Ilha de São Miguel – Açores;
- ❖ **Website:** <http://extremophiles2010.itqb.unl.pt/>.

No seguimento do pedido do Instituto de Tecnologia Química e Biológica da Universidade Nova de Lisboa, a *CPL Events* organizou o 8th *International Congress on Extremophiles* (figura 7), que consistiu num congresso científico na área dos extremófilos.



Figura 7 – Logótipo do 8th *International Congress on Extremophiles*

Fonte: <http://extremophiles2010.itqb.unl.pt/>.

O congresso foi de cariz internacional e contou com a presença de 385 delegados.

Uma vez que o estágio teve o seu início no dia 30 de Agosto de 2010, e o congresso iria começar no dia 12 de Setembro de 2010, a estagiária teve sobretudo um papel relevante no acompanhamento da sua fase final da sua organização.

A estagiária começou por realizar o *follow-up* dos pedidos de patrocínio⁴, anteriormente enviados a diversas empresas por e-mail, de modo a verificar se as mesmas tiveram conhecimento do e-mail, e/ou se haveria possibilidade de obter um apoio por parte das mesmas.

No seguimento do *follow-up*, também foi confirmado pela estagiária, os serviços contratados pela empresa para a realização do Congresso, como por exemplo, o *catering*, equipamento de audiovisuais, transferes, infra-estruturas, hotéis, *staff*, entre outros.

³ Cartaz de divulgação do evento - Anexo I.

⁴ Exemplo do documento enviado alusivo a um pedido de patrocínio – Anexo II.

Tendo em conta, o facto de o congresso se ter realizado na ilha de São Miguel – Açores, a empresa deparou com uma enorme dificuldade em obter voluntariado de apoio ao congresso por parte da população local, principalmente das escolas do ensino profissional e superior. Assim, a estagiária tomou a iniciativa de contactar com ex-colegas seus residentes dos Açores para, eventualmente, oferecer os seus préstimos enquanto colaboradores temporários do evento. No entanto, não havendo disponibilidade dos mesmos, a empresa viu-se na necessidade de contratar colaboradores na ilha.

Ainda no âmbito deste evento, a estagiária colaborou no empacotamento do material necessário para o evento, e respectivo envio para Ponta Delgada.

4.2 *Honeywell Partner Event*

- ❖ **Data:** De 4 a 7 de Outubro de 2010;
- ❖ **Local:** Tivoli Marina Vilamoura – Vilamoura.

Em sequência da solicitação da empresa de soluções tecnológicas *Honeywell* (figura 8), a *CPL Events* constituiu-se como *partner event* num evento que consistiu na apresentação de novos produtos aos parceiros.



Figura 8 – Logótipo da empresa *Honeywell*

Fonte: <http://honeywell.com/Pages/Home.aspx>.

O evento teve cariz internacional e contou com a presença de 141 participantes de diversas nacionalidades.

Este evento deveria ter sido realizado ainda antes do estágio se ter iniciado, tendo sido totalmente organizado ainda antes de Agosto. No entanto, devido à nuvem vulcânica da Islândia, que causou enormes congestionamentos ao tráfego aéreo na Europa, o evento foi adiado para o mês de Outubro. Assim, pelo facto de o mesmo estar já completamente definido antes do início do estágio, o papel da estagiária foi marginal, tendo-se limitado à contratação de serviços⁵, tais como: cobertura fotográfica (figura 9) e transferes.



Figura 9 – Cobertura fotográfica do evento da *Honeywell*

Fonte: *CPL Events*.

Mais tarde, a estagiária teve a oportunidade de estar presente em Vilamoura aquando da realização do evento. Contudo, como se constatará adiante, a estagiária optou por colaborar em outro evento cuja organização decorreu em simultâneo com a realização do evento da *Honeywell*.

4.3 Jantar Comemorativo 25 Anos de Engenharia Física Tecnológica no Instituto Superior Técnico

- ❖ **Data:** 29 de Outubro de 2010;
- ❖ **Local:** Messe de Oficiais de Pedrouços - Lisboa.

No seguimento da contratação dos serviços da *CPL Events* por parte do Instituto Superior Técnico, a estagiária teve a oportunidade de participar na organização do jantar

⁵ Exemplo de um contacto realizado para prestação de serviços, *Honeywell* – Anexo III.

comemorativo do vigésimo quinto aniversário da Licenciatura de Engenharia Física Tecnológica.

O evento foi de cariz nacional e contou com a presença de 120 participantes.

No início desta actividade, a estagiária realizou alguns telefonemas para a Messe de Oficiais de Pedrouços, de forma a verificar a viabilidade do espaço para a realização do referido jantar comemorativo.

Como um dos pontos fortes do evento seria o sorteio de estadias em unidades hoteleiras nacionais, a estagiária contactou diversos hotéis para que fossem concedidos à entidade que teve iniciativa de realizar o evento *vouchers* (figura 10) para posterior sorteio.

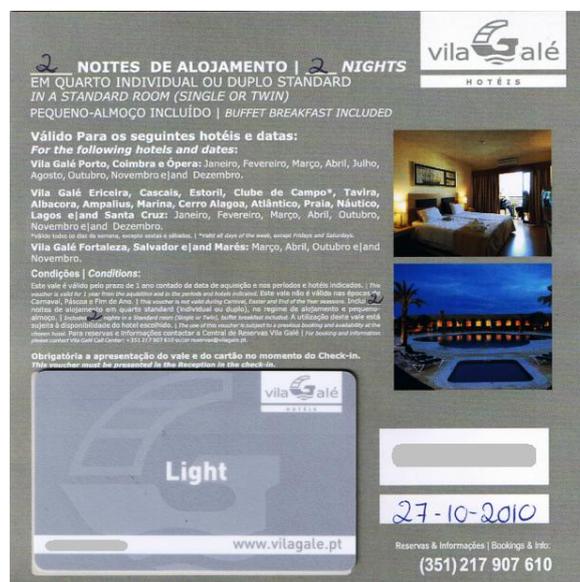


Figura 10 – Exemplo de um *voucher* concedido para o evento

Fonte: CPL Events.

Ficou igualmente a cargo da estagiária o estabelecimento de contactos⁶ com a Messe de Oficiais de Pedrouços, tendo em vista o acerto de detalhes relativos à cedência do espaço, nomeadamente o número de participantes e a ementa pretendida definitiva.

Pela relativamente pequena dimensão deste evento que não exigiu qualquer apoio de *staff onsite*, a estagiária não esteve presente durante a sua realização.

⁶ E-mail enviado a confirmar os detalhes do jantar comemorativo – Anexo IV.

4.4 II Gala James Bond - 2010

- ❖ **Data:** 9 de Outubro de 2010;
- ❖ **Local:** Hotel Palácio Estoril - Estoril;
- ❖ **Website:** <http://www.legacyfundportugal.com/index>.

A segunda gala *James Bond 2010* consiste num jantar de angariação de fundos para bolsas de estudo destinadas a jovens talentos, organizado em parceria com a *English Speaking Union*.

O evento teve um cariz marcadamente nacional, mas contou com a presença de diversas participantes provenientes de vários pontos do globo, como por exemplo Canadá, Inglaterra e Japão, e contou com a presença de 220 pessoas.

Ainda na fase inicial do seu estágio curricular, a estagiária havia prestado apoio, de forma voluntária, durante a realização de um *Cocktail* no *Palácio Barclays Premier* que serviu de divulgação para um jantar de gala de beneficência que decorreria duas semanas depois. O *cocktail* e o posterior jantar de gala consistiram numa colaboração voluntária entre a *CPL Events* e a entidade promotora da acção, a *Legacy Fund Portugal*.

Cerca de duas semanas após a realização do referido *cocktail*, foi dada à estagiária a possibilidade de escolher entre integrar o *staff onsite* do anteriormente referido evento da *Honeywell* e actuar como assistente pessoal de uma das três responsáveis pela realização do jantar de gala da *English Speaking Union*.

Ante a oportunidade de dar continuidade ao trabalho anteriormente desenvolvido em prol da *Legacy Fund Portugal*, a estagiária mostrou-se bastante interessada e disponível em poder continuar a contribuir para esta iniciativa.

O Jantar de Gala teve como objectivo angariar fundos para jovens talentosos que não dispõem de condições nem possibilidades económicas para investir no seu talento. Assim, todos os fundos que o jantar de gala angariou reverteram para o financiamento de bolsas de estudo, denominadas *Legacy Scholarship Fund Portugal* (figura 11), atribuídas aos referidos jovens. Ainda de salientar que este jantar teve como temática inspiradora as películas de *James Bond*.



Figura 11 – Logótipo da *Legacy Scholarship Fund Portugal*

Fonte: <http://www.legacyfundportugal.com/index>.

Uma vez que se tratava da segunda edição deste evento, foi exigida à estagiária a preparação de um conjunto de requisitos que o presente evento deveria ter em consideração, tais como a preparação de um leilão silencioso que já havia sido organizado, na edição anterior.

Concretamente, o trabalho realizado neste evento consistiu em:

- Criação de uma base de dados para controlo de inscrições – neste âmbito, a estagiária ficou encarregue da recepção de inscrições, seu armazenamento em formato digital e posterior lançamento numa base de dados em formato Excel;
- Gestão do espaço (figura 12) onde se realizou o jantar – tendo o evento tido como temática inspiradora na personagem *James Bond*, a estagiária prontificou-se a nomear cada uma das mesas (com dez lugares cada) com um nome de um filme da série 007. Além disso ficou também a cargo da estagiária, a distribuição dos diversos participantes pelas mais de 20 mesas do referido jantar;



Figura 12 – Espaços utilizados para a realização do evento

Fonte: *CPL Events*; <http://www.palacioestorilhotel.com/POR/galeria.asp>.

- Contactos com entidades prestadoras de apoio ao evento – uma primeira abordagem às entidades que apoiariam o evento fora já realizada por uma das responsáveis pelo jantar de gala. A estagiária foi incumbida de contactar todas elas, não apenas para confirmar o seu apoio mas, igualmente, para definir a forma que assumiria esse apoio. Estes contactos foram, na sua maioria telefónicos, tendo-se considerado pertinente a realização de reuniões com alguns deles, em que a estagiária participou (como por exemplo, a *Martini*). No dia seguinte à realização desta acção benemérita, a estagiária foi encarregue de se deslocar ao *Hotel Palácio Estoril* para aferir todo o material que ficou por levantar por parte das entidades que o emprestaram à organização do evento;
- Intermediação com a gestora de eventos do *Hotel Palácio Estoril* – exigindo este evento um conjunto de requisitos do hotel onde o mesmo se realizou, tais como um salão para a realização do jantar e para as actuações dos jovens artistas; quartos para convidados, salas para guarda e vigia das peças a leiloar; bengaleiro; passadeira vermelha a colocar na entrada principal do hotel;
- Contacto com artistas plásticos – no âmbito do já referido leilão silencioso, deveriam ser leiloadas obras de artistas plásticos cujo valor final de licitação reverteria, em parte, para a *Legacy Scholarship Fund Portugal*⁷. Nesse sentido, a estagiária ficou encarregue de contactar todos os artistas plásticos convidados para confirmar adesão a esta causa, combinar datas de entrega das obras e acertar outros detalhes;
- Gestão do *stock* de bebidas – coube à estagiária a verificação regular da necessidade de repor as bebidas consumidas no *cocktail*.

Resultados:

A estagiária considera que a sua participação neste evento foi altamente exigente e proveitosa, uma vez que lhe foi delegada elevado grau de responsabilidade e autonomia, foi exigida uma regular utilização da língua inglesa, exigiu-lhe um contacto permanente com uma grande diversidade de entidades. Por outro lado, a estagiária ficou com uma noção mais clara da relevância de que se reveste a contribuição benemérita de uma

⁷ Convite do jantar de angariação de fundos, *II Gala James Bond 2010* – Anexo V.

empresa organizadora de eventos em acções de beneficência na obtenção de contactos que poderão gerar negócio.

O facto de a estagiária se ter disponibilizado em trabalhar temporariamente na residência de uma das organizadoras do evento, permitiu à *CPL Events* uma melhor monitorização de todos os procedimentos conducentes a uma adequada organização desta iniciativa.

4.5 Jantar de Comemoração do 2º Aniversário da Revista *Diplomática*

- ❖ **Data:** 10 de Novembro de 2010
- ❖ **Local:** Restaurante *Kais* – Lisboa;

No seguimento da contratação dos serviços da *CPL Events* por parte da empresa *Gabinete 1 – Imprensa, Promoção e Relações Públicas*, a estagiária teve a oportunidade de participar na organização do jantar comemorativo do segundo aniversário da Revista *Diplomática*.

É de salientar que parte dos fundos obtidos por via deste evento reverteu para o apoio às vítimas das recentes cheias do Paquistão.

O evento foi de cariz internacional, pois contou com a presença de representantes diplomáticos de vários países entre os 120 participantes.

No planeamento do jantar, a estagiária cooperou juntamente com a sua orientadora de estágio e a colega Joana Ramalho, na realização das *check-lists* de confirmação das inscrições e respectivo pagamento. A estagiária colaborou igualmente no processo de preparação de todo o material necessário para a recepção do mesmo, nomeadamente de material de escritório, acessórios relativos às fardas do *staff*.

Na data da realização do evento, a estagiária confirmou a presença das pessoas inscritas, de modo a controlar as entradas, o respectivo pagamento do jantar, como também apelou às pessoas para a realização de um donativo para a iniciativa solidária da Revista.

Seguidamente, no decorrer do jantar, a estagiária prestou apoio na montagem de algumas peças para leilão, como por exemplo, garrafas de vinho gentilmente doadas por produtores vinícolas. Em conjunto com o restante *staff* da *CPL Events*, a estagiária procedeu à contagem das presenças de participantes inscritos confirmando o respectivo valor de inscrição.

Por fim, a estagiária foi destacada para o átrio de saída do Restaurante *Kais*, para agradecer a presença dos comensais e oferecer um exemplar da Revista *Diplomática*.

No pós-evento, a estagiária actualizou a base de dados do jantar e verificou se havia algum detalhe pendente, de modo a concluir o evento.

Resultados:

Ao participar neste evento, a estagiária teve contacto com um público diferente do comum, constituído por uma elite social em que se incluíram alguns representantes diplomáticos de diversas embaixadas, como por exemplo, Estados Unidos da América, Paquistão, Inglaterra, Polónia, República Dominicana e Luxemburgo.

Tendo em consideração o género de evento que se estava a realizar, em que o tipo de público exigia um nível de conversação formal, inclusive em língua inglesa, a estagiária socorreu-se de conhecimentos obtidos nas unidades curriculares de Inglês e Prática Profissional I.

4.6 7th ATLAS Business Tourism Conference

- ❖ **Data:** De 14 a 17 de Novembro de 2010;
- ❖ **Local:** ESHTTE - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;
Hotel Estoril Eden;
- ❖ **Website:** www.7btconference.cplevents.pt.

A pedido do *ATLAS – The Association of Technological Lightning & Acess Specialists*, a *CPL Events* organizou o 7th *ATLAS Business Tourism Conference* (figura 13) que

consistiu numa conferência que juntou um conjunto de profissionais que pensam, formam e posicionam o Turismo de Negócios, organizado em parceria com o *ATLAS*.



14 - 17 November 2010, Estoril - Portugal

Figura 13 – Logótipo do 7th *ATLAS Business Tourism Conference*

Fonte: www.7btconference.cplevents.pt.

A conferência é de cariz internacional e contou a presença de 50 delegados provenientes de diversos países.

Na preparação da conferência, a estagiária promoveu a mesma junto de diversas entidades e instituições públicas, de modo a informa-las da realização desta conferência de enorme importância e prestígio.

Numa primeira abordagem da conferência, a estagiária procedeu ao envio de um *press release*⁸ por fax, ao cuidado dos variados cursos profissionais, CET, licenciaturas, pós-graduações e mestrados da área do turismo, das escolas profissionais, escolas de hotelaria e turismo de Portugal, institutos politécnicos e universidades.

No seguimento da divulgação da conferência, a estagiária criou uma base de contactos dos *media*, imprensa e televisivo, e segundo indicações da *CPL Events*, enviou um e-mail ao cuidado de cada director relativamente a um convite, para serem moderadores de um dos painéis da conferência.

Em termos de patrocínios, a estagiária enviou um pedido de apoio a diversas entidades, como por exemplo: Turismo de Portugal, regiões de turismo, municípios, hotéis, *conventions bureaux*, embaixadas, empresas privadas, entre outros, diferenciando o pedido conforme as necessidades da conferência e a entidade de interesse.

⁸ *Press release* do 7th *ATLAS Business Tourism Conference* – Anexo VI.

Dada a aproximação da conferência, a estagiária procedeu ao *follow-up* dos diversos contactos anteriormente referidos.

No caso das entidades de ensino, a estagiária alertou as mesmas da aproximação da conferência e persistiu junto das escolas que leccionam o segmento de turismo de negócios e/ou organização e gestão de eventos.

Em relação às embaixadas, a estagiária apelou à oportunidade que as mesmas poderiam ter em promover o seu destino junto do público da conferência, de forma a obter um *feed-back* positivo das mesmas.

Uma vez que os patrocínios não estavam completos, a estagiária estabeleceu novo contacto com determinadas entidades, em função do apoio pretendido, com vista a obter o que estava em falta.

Como por exemplo, um pedido de apoio para um *welcome reception*, a estagiária direccionou-se para as diversas unidades hoteleiras de 4 e/ou 5 estrelas do Estoril, e não para uma embaixada, visto que as unidades hoteleiras têm um maior proveito da conferência e dispõem desse género de serviço.

Uma vez que se iria realizar um jantar da conferência, a estagiária sob indicações da *CPL Events*, enviou um convite para o jantar do 7th *ATLAS Business Tourism Conference*, ao cuidado de determinadas pessoas representantes de entidades públicas e privadas. Num contexto diferente, a estagiária também enviou um convite para os *media* estarem presentes no dia 16 de Novembro de 2010, no Centro de Congressos do Estoril, à excepção do *media partner*⁹ da conferência, que tinha livre acesso a todos os painéis da mesma.

Nos últimos dias de organização da conferência, a estagiária em conjunto com o restante *staff* da empresa, procedeu à preparação dos *gift bags* para os oradores que iriam ficar hospedados no hotel da conferência, *Hotel Estoril Eden*, dos sacos¹⁰ para os delegados, e preparou a sala de conferência na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril - ESHTE, expondo o material promocional de algumas entidades que contribuíram para a

⁹ Artigo a promover a Conferência – Anexo VII.

¹⁰ Oferta de material promocional de alguns patrocinadores, brindes e programa da conferência.

realização da conferência, como por exemplo: a Embaixada de Macau, *Estoril & Sintra Convention Bureau* e o Centro de Congressos do Estoril.

Chegado o dia da conferência, realizada no dia 14 de Novembro de 2010, a estagiária em conjunto com uma guia, acompanhou o grupo que se encontrava hospedado no hotel, num *sightseeing tour* (figura 14) da região. O *tour* teve como itinerário o Palácio Nacional de Sintra, o Cabo da Roca, a Praia do Guincho, e por fim, um *welcome reception* na Casa de Santa Maria em Cascais.



Figura 14 – Cobertura fotográfica do *sightseeing tour* – 7th *ATLAS Business Tourism Conference*

Fonte: Própria.

No dia seguinte, a estagiária acompanhou os delegados no *transfere* realizado, do *Hotel Estoril Eden* para a ESHTTE. Após a chegada à ESHTTE, a estagiária juntou-se à equipa de trabalho da *CPL Events* e prestou apoio na acreditação. Posteriormente, a estagiária ficou responsável pela acreditação durante o início da conferência e certificou a preparação do *coffee break* da manhã.

No seguimento do jantar da conferência, realizado no Centro Cultural de Cascais, a estagiária verificou o espaço definido para o jantar, de forma a garantir as melhores condições de recepção e realização do jantar.

Por fim, sucedeu-se ao *transfere* para o *Hotel Estoril Eden*.

Resultados:

No decorrer desta conferência, encontrava-se em fase de organização um outro evento, *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura*, que se iria realizar no dia 3 de Dezembro de 2010.

Nesse sentido, a estagiária não pôde acompanhar todo o 7th *ATLAS Business Tourism Conference*, uma vez que era preciso dar continuidade à organização do próximo evento.

De uma forma geral, a estagiária considerou o processo de planeamento e organização desta conferência muito exigente ao nível da necessidade de realizar sistematicamente *follow-ups* junto das entidades anteriormente enunciadas.

De facto, vários dos fornecedores de serviços necessários para responder às necessidades do evento respondiam com alguma morosidade às solicitações da *CPL Events* relativas a orçamentos, disponibilidades, entre outras. Assim, a estagiária interiorizou a importância e, na organização de congressos, se exercer uma sistemática pressão para que os fornecedores dêem resposta às solicitações com a maior brevidade possível.

Nesse sentido, a persistência e o poder de argumentação da estagiária foram factores bastante importantes na realização deste processo.

Num caso em particular, a estagiária apreciou bastante o acompanhamento do grupo no *sightseeing tour* pela região, pois permitiu à mesma, estabelecer um contacto mais pessoal e partilhar novas ideias com prestigiados professores e entendidos provenientes de diferentes países, como por exemplo, Rob Davidson, professor de turismo de negócios da Universidade de *Westminster* – Reino Unido.

Apesar da exigência do planeamento e organização desta conferência, a estagiária considerou pertinente e enriquecedora a participação na mesma, visto que consolidou e adquiriu novos conceitos da unidade curricular de Operações Turísticas.

4.7 Seminário – Promover Turismo, Capitalizar Cultura

- ❖ **Data:** 3 de Dezembro de 2010;
- ❖ **Local:** Torre do Tombo – Lisboa;
- ❖ **Website:** <http://www.ilm-ilmgroup.com/destaques/iniciativa-patrimnio>.

No seguimento do pedido da empresa *Grupo ILM*, a *CPL Events* organizou o *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura* (figura 15), que reuniu dirigentes das áreas de Turismo e Cultura do poder local e central. Esta iniciativa teve como objectivo debater a importância da sustentabilidade do património cultural, do seu planeamento, estratégia e visão em função da experiência do visitante/turista enquanto factores críticos de sucesso ao seu desenvolvimento.



Figura 15 – Logótipo do *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura*

Fonte: *CPL Events*.

O evento foi de cariz internacional e contou com a presença de 100 participantes¹¹.

Segundo indicações específicas da *CPL Events*, a estagiária começou por reunir alguns contactos de jornalistas dos diversos meios de comunicação. Posteriormente, a estagiária organizou e criou uma base de dados em formato *Excel*, com todos os contactos pedidos pela empresa.

Nesse sentido, a estagiária enviou um e-mail ao cuidado de cada um dos jornalistas, a apresentar-lhes o presente seminário, e a convidar os mesmos a participar activamente como moderadores de um dos painéis, como por exemplo, jornalistas da *TSF*, *SIC*, *TVI*, *Jornal de Negócios*, *Económico Tv*, entre outros.

¹¹ Folha de inscrição no *Seminário – Promover o Turismo, Capitalizar a Cultura* – Anexo VIII.

A pedido da sua orientadora de estágio, a estagiária realizou uma pesquisa de empresas de segurança, com o intuito de solicitar orçamentos das mesmas para contratação dos seus serviços para o seminário. Nesse sentido, a estagiária enviou um e-mail a diversas empresas de segurança, de modo a obter um preço de custo para este fim.

No seguimento do equipamento audiovisual que o evento exige, a estagiária enviou um pedido de orçamento para uma empresa de audiovisuais, com intuito de obter preços de empresa do material requerido para o seminário.

No âmbito da promoção e divulgação do seminário, a estagiária colaborou com a sua colega Joana Ramalho, no envio de um convite¹² alusivo à participação de entidades públicas e privadas, como por exemplo, todos os municípios de Portugal, museus e fundações.

Contudo, a estagiária teve que contactar telefonicamente algumas das entidades, uma vez que as mesmas não tinham recepcionado o e-mail com sucesso.

Em relação ao espaço definido para a realização do evento, *Arquivo Nacional da Torre do Tombo*, a estagiária marcou uma reunião com a responsável da mesma, para visitar-se o espaço em conjunto com o técnico de audiovisuais da Torre do Tombo e definição dos detalhes do seminário. Como por exemplo: definição do material necessário, verificação do espaço para os *coffee breaks*, exposição dos patrocínios, audiovisuais, entre outros.

Dada aproximação do evento, a estagiária procedeu à realização do *follow-up* dos contactos anteriormente realizados.

Numa primeira fase, a estagiária contactou telefonicamente os gabinetes de apoio à presidência de cada um dos municípios, a fim de verificar se os mesmos tinham tido conhecimento do convite ou não.

Uma vez recebida a confirmação da recepção do referido e-mail com sucesso, a estagiária incentivava os mesmos a participarem no engrandecido seminário de enorme importância para o sector do turismo e da cultura, com intuito de obter o maior número de inscrições possíveis no evento.

¹² Convite enviado às diversas entidades públicas e/ou privadas, a incentivar a participação das mesmas no Seminário – Anexo IX;

No caso de um determinado município não ter recepcionado o e-mail e/ou não se evocar, a estagiária enviava novamente o convite e apelava de igual forma a participação dos municípios, sendo eles o senhor presidente ou um delegado do mesmo.

Em relação ao convite de moderador do seminário, a estagiária teve algumas dificuldades em contactar com os respectivos jornalistas, uma vez que os mesmos não se encontravam na redacção e/ou não respondiam aos e-mails.

Resultados:

No decorrer do *follow-up* das entidades anteriormente referidas, a estagiária considera um processo bastante exigente, devido à quantidade de telefonemas que tinha realizar num curto espaço de tempo, e preciso, para obtenção de mais inscrições no seminário.

Tendo em conta o contacto indirecto da mesma, a estagiária considera que o poder de argumentação e incentivo realizado ao telefone, bastante pertinente na realização deste procedimento.

Uma vez que a realização do estágio curricular terminava a 30 de Novembro de 2010, e o seminário era no dia 3 de Dezembro de 2010, a estagiária não pôde estar presente no mesmo.

4.8 Actividades Quotidianas

No período de tempo do corrido estágio curricular, a estagiária realizou diversas funções das quais caracterizavam o seu dia-a-dia.

Nesse sentido, a estagiária considerou pertinente enunciar as seguintes actividades:

- Atendimento telefónico – a estagiária em conjunto com a sua colega Joana Ramalho, estava encarregue do atendimento e encaminhamento de chamadas da empresa *CPL Events*, bem como anotação de recados ao cuidado dos restantes elementos da empresa;

- Criação e actualização de base de dados – no âmbito de organização de contactos dos mais variados assuntos, a estagiária, conforme a situação, criava uma nova base de dados e/ou actualizava as listas já existentes;
- Envio de e-mails;
- Pedidos de orçamentos – consoante as necessidades dos serviços pretendidos, a estagiária enviava e-mails a pedir orçamentos para as empresas de interesse;
- Preparativos de viagens para colaboradores da *CPL Events* – devido às viagens de negócios que alguns elementos da empresa faziam regularmente, a estagiária estabeleceu por diversas ocasiões contactos com uma agência de viagens parceira da *CPL Events* para obter informações de custos e outras informação alusiva a voos. No seguimento de obtenção de visto de negócios para um elemento da empresa, excepcionalmente, a estagiária deslocou-se até à embaixada russa a fim de pedir um visto;
- Reuniões – no âmbito das diversas actividades realizadas no período de estágio, a estagiária reuniu-se regularmente com os restantes colegas de trabalho para planeamento, organização, pontos de situação, *feed-backs*, *follow-ups*, entre outros assuntos pertinentes ao bom desempenho da empresa.

4.9 Cronograma das Actividades Desenvolvidas

Para que se possa ter uma noção mais exacta da distribuição temporal das actividades desenvolvidas pela estagiária, considerou-se pertinente a realização de um cronograma (Tabela XX).

Tabela 4 – Cronograma das Actividades Desenvolvidas

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Agosto																															
Setembro																															
Outubro																															
Novembro																															
	Início e fim do Estágio Curricular																														
	Período de adaptação na Empresa <i>CPL Events</i>																														
	Apoio nas actividades quotidianas																														
	Preparação - <i>8th International Congress on Extremophiles</i>																														
	<i>8th International Congress on Extremophiles</i>																														
	Preparação - <i>Hoenywell</i>																														
	<i>Honeywell</i>																														
	Preparação - <i>25 Anos de Engenharia Física Tecnológica no Instituto Superior Técnico</i>																														
	Jantar Comemorativo <i>25 Anos de Engenharia Física Tecnológica no Instituto Superior Técnico</i>																														
	Preparação - <i>II Gala James Bond 2010</i>																														
	<i>II Gala James Bond 2010</i>																														
	Preparação - Jantar de Comemoração do 2º Aniversário da Revista <i>Diplomática</i>																														
	Jantar de Comemoração do 2º Aniversário da Revista <i>Diplomática</i>																														
	Preparação - <i>7th ATLAS Business Tourism Conference</i>																														
	<i>7th ATLAS Business Tourism Conference</i>																														
	Fecho do evento																														
	Fins-de-Semana e/ou Feriados																														
	Sem efeito																														

Fonte: Elaboração própria.

Conclusão

O segmento *Meeting Industry* constitui hoje um sector de indiscutível relevância estratégica, não só pela própria dimensão e impacto na economia, mas também pela dinâmica potenciadora que induz na procura turística geral.

Nesse sentido, Portugal apresenta um alto potencial para este segmento, necessitando, contudo, não apenas de investir em infra-estruturas mas, sobretudo, em *know-how* na área da organização profissional de congressos. De facto, uma das conclusões mais relevantes tiradas pela estagiária após o contacto mais aproximado com o segmento *Meeting Industry* de Lisboa é o facto de que muitos dos congressos de média e grande dimensão que se realizam na Grande Lisboa são organizados por OPC estrangeiras. Ainda que as mesmas se socorram, frequentemente, de infra-estruturas e serviços disponibilizados por empresas nacionais, uma boa parte das mais-valias financeiras da organização desses congressos acaba por ser canalizada para as economias de origem dessas mesmas OPC.

A *CPL Events* tem sido das empresas nacionais na área da organização de congressos que mais se têm destacado, como demonstra o incremento que a sua carteira de clientes em Portugal e no estrangeiro tem registado nos últimos anos.

A forma como a estagiária foi recebida e auxiliada durante o período de estágio, foi essencial para o sucesso do mesmo. Desta forma, a estagiária “sentiu-se” como uma mais-valia para a equipa de trabalho, tendo a possibilidade de enriquecer os seus conhecimentos teórico-práticos e contactar com uma nova realidade.

A estagiária mostrou-se motivada e empenhada no bom desempenho das suas funções, permitindo à mesma colaborar nas diferentes fases de planeamento e realização de um congresso.

No entanto, a estagiária apontou algumas limitações no decorrer do seu estágio, como por exemplo:

- A aplicação das línguas estrangeiras;
- Conhecimento de termos técnicos relativos à área da organização de congressos;

- A falta de disponibilidade da empresa para uma formação inicial.

Em termos de recomendações futuras, considera-se pertinente a actualização do *website* da empresa *CPL Events*, uma vez que é a primeira impressão que o cliente tem da entidade, bem como a organização de um portfolio facilmente acessível a colaboradores, parceiros e clientes da empresa

Desta forma se finaliza o presente relatório, esperando a estagiária que a sua acção na empresa tenha contribuído positivamente para a actividade da *CPL Events* e que as actividades por ela desempenhadas tenham superado as expectativas dos colaboradores da empresa.

Será ainda relevante salientar que a estagiária viu o seu desempenho compensado através da proposta que ambas as directoras da empresa colocaram à sua consideração tendo em vista a realização do Estágio Profissional na empresa, tendo a estagiária aceite esta proposta para continuar a colaborar com a *CPL Events*.

Bibliografia

Livros:

- ❖ ALLEN, John; O'TOOLE, William; MCDONNELL, Ian; HARRIS, Robert (2003) *Organização e Gestão de Eventos*, Rio de Janeiro, Editora Campus.
- ❖ CUNHA, Licínio (2003) *Economia e Política do Turismo*, Lisboa, Editorial Verbo.
- ❖ CUNHA, Licínio (2003) *Introdução ao Turismo*, Lisboa, Editorial Verbo.
- ❖ INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2010) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo – 2009*, Lisboa, Instituto Nacional de Estatística.
- ❖ SARDO, Anabela e Zaida Pinto (2003) *Técnicas de Elaboração de Relatórios*, Seia, Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia.
- ❖ *WORLD TOURISM ORGANIZATION* (2006) *Measuring the Economic Importance of the Meetings Industry*, Madrid, World Tourism Organization.

Webgrafia:

- www.cplevents.pt
(consulta: Novembro de 2010);
- <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/pol%C3%ADticaeestrat%C3%A9gias/estrat%C3%A9gianacional/Pages/Estrat%C3%A9giaNacional.aspx>
(consulta: Novembro de 2010);
- <http://www.ambitur.pt/site/news.asp?news=6048>
(consulta: Novembro 2010);
- <http://www.ine.pt>
(consulta: Novembro 2010);
- http://www.cm-cascais.pt/Cascais/Cascais/Planeamento_Estrategico/
(consulta: Novembro 2010);

- <http://www.visiteestoril.com/pt/S154/TemplateP/mp.aspx>
(consulta: Dezembro 2010);
- <http://www.cleaningshow.co.uk/contentimages/articles/scheme.jpg>
(consulta: Dezembro de 2010);
- <http://www.festaseeventos.net/articles/conferencia-atlas-no-estoril>
(consulta: Dezembro de 2010);
- <http://www.abemd.org.br/Glossario.aspx>
(consulta: Dezembro 2010);
- <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=2175>
(consulta: Dezembro 2010);
- http://www.iapco.org/the_pco.cfm?page_id=132
(consulta: Dezembro 2010);
- http://www.itqb.unl.pt/~Metalloproteins_Bioenergetics/extremofilos/page1.htm
(consulta: Dezembro de 2010);
- <http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?flag=0&docid=1011>
(consulta: Dezembro de 2010);
- http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_unid_territorial&menuBOUI=13707095&contexto=ut&selTab=tab3
(consulta: Dezembro de 2010);
- <http://www.visiteestoril.com/pt/S96/TemplateP/mp.aspx>
(consulta: Dezembro de 2010);
- http://dn.sapo.pt/inicio/interior.aspx?content_id=652372
(consulta: Dezembro 2010);
- http://www.estorilmeetings.com/pt/plan_metting/congress_estoril.html
(consulta: Dezembro 2010);
- <http://www.unwto.org/index.php>
(consulta: Dezembro 2010).

ANEXOS

Anexo I

Cartaz de divulgação do 8th *International Congress*

on Extremophiles

Anexo II

Exemplo de um pedido de patrocínio para o *8th International
Congress on Extremophiles*

Anexo III

E-mail relativo à contratação de um fotógrafo - *Honeywell*

Anexo IV

E-mail de confirmação do Jantar Comemorativo *25 Anos*
de Engenharia Física Tecnológica no Instituto
Superior Técnico

Anexo V

Convite da II Gala James Bond 2010

Anexo VI

Press Release do 7th ATLAS Business Tourism Conference

Anexo VII

Artigo de divulgação do 7th *ATLAS Business Tourism Conference*

Anexo VIII

Ficha de Inscrição do *Seminário – Promover o Turismo,
Capitalizar a Cultura*

Anexo IX

Convite do *Seminário – Promover o Turismo,
Capitalizar a Cultura*