



**FILIPA SOFIA  
MANIQUE GAMEIRO**

**ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO  
DO CLIENTE NO HOTEL MOLICEIRO**

Relatório apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizado sob a orientação científica do Doutor Kenneth David Callahan, Professor Associado do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.



**O Júri**

**Presidente**

Prof.<sup>a</sup> Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto Cruz  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

**Vogais**

Prof. Doutora Celeste Maria Dias de Amorim Varum,  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (arguente)

Prof. Doutor Kenneth David Callahan  
Professor Associado da Universidade de Aveiro (orientador)



## **Agradecimentos**

Agradeço ao meu orientador, o Professor Doutor Kenneth David Callahan pela disponibilidade e linhas orientadoras que me providenciou.

À D. Cristina Durães, Directora do Hotel Moliceiro, pela disponibilidade e amabilidade demonstradas ao integrar-me na sua equipa de trabalho. À Sara Santos, Assistente de Direcção, pela paciência e dedicação ao ensinar-me as suas tarefas.

A toda a equipa da recepção (Diana Reis, Dora Silva, Pedro Serralva, André Monteiro e João Simões) pelo companheirismo, amizade e entreatajuda empenhados no ensino das tarefas e correcção dos meus erros.

Ao colega do bar (Miguel Gonçalves) pela boa disposição, amizade e empenho mostrados ao ensinar algumas tarefas de bar e organização de eventos.

A todo o restante staff do hotel, pela simpatia ao integrarem-me no seu ambiente.

Aos meus pais e avós por sempre se mostrarem solícitos e apoiarem o meu desenvolvimento académico. Ajudaram-me nos meus fracassos e premiaram as vitórias. Sem eles nada seria possível.

Aos meus amigos, pela ajuda e companheirismo em acompanharem a minha transição da vida de estudante para o mundo do trabalho e nunca me terem deixado sozinha nos momentos mais difíceis.

À minha actual entidade patronal e colegas de trabalho por sempre se mostrarem disponíveis a colaborar comigo em tudo o que fosse necessário.



**Palavras-chave**      **Estágio curricular, recepção, assistente de direcção, questionários de satisfação dos hóspedes, problemas e soluções**

**Resumo**      O presente relatório resulta do estágio curricular realizado no Hotel Moliceiro, no âmbito do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais e tem como objectivo divulgar as actividades desenvolvidas ao longo do mesmo, entre Fevereiro e Junho de 2011, bem com o fazer uma análise dos questionários de satisfação dos hóspedes do Hotel.

Inicialmente farei uma contextualização do Hotel e a sua envolvência, as características dos seus quartos temáticos e os programas que oferece aos clientes, seguida da descrição das tarefas que desempenhei, como Recepcionista e Assistente de Direcção.

De seguida apresento os resultados da análise que fiz aos questionários de satisfação dos hóspedes do Hotel, bem como sugestões para melhorar os seus serviços.

Em jeito de conclusão farei uma reflexão de todo o trabalho desenvolvido, e relaciono também o estágio com os conhecimentos adquiridos no curso.





**Keywords**

**Curricular Internship, reception, director's assistant, guests' satisfaction questionnaires, problems and solutions**

**Abstract**

This report is the result of the curricular internship carried out at the Hotel Moliceiro, between February and June 2011, for the Master's Degree in Languages and Business Management, and has the purpose of showing the activities developed during the internship as well as making an analysis of the questionnaires answered by the hotel guests measuring their satisfaction with the hotel's services.

First I will contextualize the Hotel, its rooms' characteristics and the programmes it offers to the guests, and also a description of the tasks I carried out as Receptionist and Director's Assistant.

Next I will present the results of the analysis of the satisfaction questionnaires, as well as suggestions of how to improve the Hotel's services.

In conclusion, after summing up the work, I relate the Internship with the knowledge acquired during the course.



## Índice Geral

Índice Geral .....	11
Índice de Figuras .....	12
Índice de Anexos .....	12
Introdução .....	13
O Hotel .....	17
Programas .....	20
As tarefas .....	23
Recepcionista .....	24
Assistente de Direcção .....	29
Análise dos Questionários .....	33
Resultados .....	37
Conclusão .....	45
Referências Bibliográficas .....	47
Webografia .....	48
Anexos .....	49

## **Índice de Figuras**

Quadro 1 “Dados dos Questionários sem data” .....	38
Quadro 2 “Dados dos Questionários de 2006” .....	39
Quadro 3 “Dados dos Questionários de 2007” .....	40
Quadro 4 “Dados dos Questionários de 2008” .....	41
Quadro 5 “Dados dos Questionários de 2009” .....	41
Quadro 6 “Dados dos Questionários de 2010” .....	42
Quadro 7 “Dados dos Questionários de 2011” .....	43
Quadro 8 “Dados Totais dos Questionários” .....	43

## **Índice de Anexos**

Anexo 1 “Glossário de Terminologia” .....	49
Anexo 2 “Questionário “Estágios Curriculares” .....	51
Anexo 3 “Descrição dos Quartos” .....	53
Anexo 4 “Programas do Hotel” .....	57
Anexo 5 “Exemplo de Programa” .....	61
Anexo 6 “Historial” .....	63
Anexo 7 “Tabela de Preços Balcão 2011” .....	65
Anexo 8 “Package Seminário 2011” .....	67
Anexo 9 “Organigrama do Hotel Moliceiro” .....	69
Anexo 10 “Mapa da Cidade de Aveiro” .....	71
Anexo 11 “Inventário Bar” .....	73
Anexo 12 “Inventário Offices” .....	79
Anexo 13 “Exemplo de Carta” .....	85
Anexo 14 “Manual de Funções” .....	1 - 87
Anexo 16 “Dados dos Questionários de Satisfação ao Cliente” .....	93
Anexo 15 “Respostas aos Questionários “Estágios Curriculares” .....	93

**NOTA:** Para melhor entendimento deste relatório, encontra-se nos Anexos um Glossário de Terminologia com alguns dos termos mais específicos relacionados com o tema, usados no desenvolvimento do mesmo.

Além disso, por preferência da autora, este relatório não mantém as normas do novo Acordo Ortográfico.

## Introdução

Este relatório está relacionado com o meu estágio curricular desempenhado no Hotel Moliceiro em Aveiro, no âmbito da conclusão do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, pela Universidade de Aveiro, no ano lectivo de 2010/2011. O mesmo teve início no dia 2 de Fevereiro de 2011 e término no dia 30 de Junho do mesmo ano.

Em primeiro lugar irei falar um pouco do hotel, descrevendo-o e aos serviços que presta aos seus hóspedes e visitantes. Falarei também das tarefas que desempenhei, tão importantes para o meu desenvolvimento não só profissional, como também académico e pessoal.

De seguida apresentarei os dados que me permitiram fazer uma análise mais rigorosa da avaliação que os clientes fazem do hotel, bem como as conclusões a que cheguei.

Baseei-me nos questionários de satisfação dos clientes que existem em cada quarto, para com eles poder analisar que áreas do hotel é que poderão ou não ser melhoradas, quais são as que reúnem mais admiração por parte dos hóspedes e as que menos agradam. Estes questionários são de grande utilidade para poder auscultar a opinião dos hóspedes pois apresentam um formato físico relativamente fácil de analisar, ainda que seja um processo moroso. Muitas das informações são também transmitidas na recepção, geralmente no acto de check-out.

No que diz respeito às minhas expectativas em relação ao estágio, posso afirmar que foram atingidas. Quando primeiro pensei em ingressar no Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, fi-lo porque acho fulcral que se tenha experiência profissional antes de tentar entrar no mercado de trabalho, e com o mestrado teria não só a oportunidade de aprofundar os conhecimentos da licenciatura, como também de fazer um estágio que me daria essa experiência, tão importante hoje em dia.

Além disso, o estágio permitiu também articular os conhecimentos

adquiridos durante o curso e o mestrado e pô-los em prática, nomeadamente no uso regular das línguas estrangeiras, inglês e espanhol. Os ensinamentos adquiridos foram fulcrais para poder dialogar com os clientes, e conhecer particularidades de cada cultura que me permitiram alcançar um melhor desempenho no meu trabalho ao lidar com as suas distintas nacionalidades. Ainda neste campo, os conhecimentos ao nível empresarial foram também bastante úteis, na medida em que fiquei responsável pela gestão de envio de facturas e recibos e arquivo de recibos de despesas, e todos os documentos que serão posteriormente enviados para a contabilidade, para além de fazer os fechos de caixa diários e organizar os depósitos. Pude ainda aplicar conhecimentos de marketing ao ajudar na divulgação do hotel através das redes sociais online, e ainda ao elaborar o *slide-show* para divulgação no canal interno de televisão.

Para melhor perceber a realidade actual e fundamentar a minha opinião de que um estágio curricular será mais útil em termos práticos do que elaborar uma tese, tomei a iniciativa de criar um pequeno questionário online sobre a opinião que os jovens têm dos estágios curriculares. Este questionário (cujo enunciado e resultados podem ser observados nos Anexos) foi facilmente criado através da aplicação “Google Docs” e depois reencaminhado através de email para todos os meus contactos, e divulgado na rede social “Facebook” para todos os meus amigos. Elaborei-o num tom bastante informal, pois o público-alvo consistia precisamente em estudantes na minha faixa etária, sensivelmente entre os 18 e os 25 anos, para que abrangesse respostas de vários indivíduos, que ainda estivessem a estudar, e os que já tivessem terminado. Em apenas 5 dias cheguei às 156 respostas, o que considerei já uma amostra razoável, e com resultados bastante esclarecedores.

No geral, de um universo total de 158 pessoas que responderam, a conclusão a que se chega é que praticamente todas as pessoas inquiridas (148) consideram de maior importância a realização de um estágio como a melhor forma de complementar a formação académica e ainda de adquirir experiência profissional. Apesar de possuir alguns aspectos menos positivos, sendo o principal talvez o facto de ser um estágio não remunerado e por vezes

não corresponder a todas as expectativas desejadas, a opinião geral é que essas lacunas são compensadas pelo facto de providenciar aos jovens alguma experiência profissional, que é sempre apelativa e muito bem vista pelas empresas, mas que se não houver nenhuma a dar o primeiro passo e a apostar num recém-formado, a mesma nunca será adquirida.

Segundo esta pequena sondagem de opiniões, pode concluir-se que o parecer geral é que após todo o trabalho de sala de aula desenvolvido numa licenciatura e mestrado, como forma de colmatar esse esforço e preparação para a vida laboral, será muito mais proveitoso um trabalho prático numa empresa, em que se aprende com o exercício concreto das tarefas, do que um trabalho teórico de pesquisa onde não se tem oportunidade de experimentar e ver se realmente é possível desempenhar a função ou não. Só com a prática efectiva de uma tarefa é que se ganha experiência e se aprende com muito mais eficácia, pois as coisas ficam quase como que mecanizadas e acabam por ser intuitivas.

Tendo ainda em conta a conjuntura actual e a taxa de desemprego nos dias que correm, vão também ao encontro do exposto. Com valores de mais de 66.000 desempregados com cursos superiores<sup>1</sup>, em que a maior parte dos anúncios de emprego pede candidatos já com experiência, creio que nesta perspectiva se torna mais útil um mestrado com estágio integrado ao invés de um projecto de tese ou dissertação, para que os seus alunos saiam da Universidade já com alguma experiência profissional que à partida lhes permitirá obter alguma vantagem sobre os demais candidatos sem experiência. Isto claro, nos casos em que o aluno não tenha preferência por um trabalho com uma vertente mais académica.

Não que concorde com o facto de se exigir uma vasta experiência a um recém-licenciado, pois alguém tem de dar a primeira oportunidade de se iniciar uma vida profissional, para assim ser possível ter algum traquejo, mas uma vez que assim o é, será melhor estar-se preparado para isso, do que ignorar a situação e não ter depois armas para colmatar essas necessidades.

---

<sup>1</sup> <http://www.iefp.pt/estatisticas/MercadoEmprego/EstatisticasMensais/Documents/2012/Estat%C3%ADstica-Mensal-abril.pdf> página 10 e <http://informacao.canalsuperior.pt/noticia/13490#anchor> / - consultado pela última vez em 09/12





## O Hotel

*“Charmoso, Romântico e Familiar... deixe-se embalar nos braços da Ria... Harmoniosamente integrado num cenário de História e autenticidade onde domina a arquitectura Arte Nova e inserido numa área de verde e água, frente ao Canal Central da Ria, esta Unidade, sob a administração e direcção de Cristina Durães e, o serviço a cargo de uma Equipa seleccionada, em ambiente acolhedor e familiar, fazem as delícias de quem visita a VENEZA PORTUGUESA.”<sup>2</sup>*

O Hotel Moliceiro foi fundado em 8 de Outubro de 1998. Na altura tinha apenas 20 quartos divididos por 3 andares e cada um dos pisos era composto por uma decoração diferente, sendo 2 dos quartos considerados quartos superiores e 1 adaptado para pessoas portadoras de deficiência.

Encontra-se no que se pode considerar a baixa ou centro da cidade, enquadrado entre as margens da Ria de Aveiro e os belos edifícios de Arte Nova presentes nesta zona nobre de Aveiro. Circundado pelos mais diversos atractivos turísticos, são os barcos tradicionais e pitorescos de Aveiro, vulgo Moliceiros (que emprestam o seu nome ao hotel), que chamam mais a atenção dos hóspedes que aqui pernoitam. Além disso, a localização no centro da cidade confere ao Hotel Moliceiro um estatuto privilegiado perante os demais, uma vez que é possível encontrar em seu redor os mais variados pontos de interesse da cidade, nomeadamente monumentos, zona comercial, vários restaurantes, estabelecimentos de diversão nocturna e outros pontos de interesse turístico, todos eles facilmente alcançáveis a pé. O Hotel Aveiro Palace também se encontra na mesma zona da cidade, contudo, até há bem pouco tempo era um hotel com apenas 3 estrelas e como tal o seu público alvo era diferenciado do Hotel Moliceiro, algo que se poderá destacar também pelos comentários observados no site da “Booking”<sup>34</sup> e pela pontuação atribuída ao mesmo (a falta de mini-bar nos quartos, e bar no hotel é dos pontos mais notados, bem como algumas referências ao facto de ter em falta algumas das

---

<sup>2</sup> “Historial do Hotel Moliceiro” – em Anexos

<sup>3</sup> Página da Booking que remete para os comentários ao Hotel Moliceiro - <http://www.booking.com/hotel/pt/moliceiro.pt-pt.html?sid=ea568e5c291b27a96eba0b7330e063f6;dcid=1#hash-blockdisplay4>

<sup>4</sup> Página da Booking que remete para os comentários ao Hotel Aveiro Palace – <http://www.booking.com/hotel/pt/arcada.pt.html#hash-blockdisplay4>

comodidades requeridas num hotel de 4 estrelas. Além disso, a sua classificação de 8.3 é inferior à do Moliceiro, 9.2). Assim, pode considerar-se o Hotel Moliceiro como sendo uma unidade hoteleira de mais requinte e qualidade, procurada por hóspedes que requerem um serviço diferenciado e personalizado. Beneficia ainda da proximidade das praias da Barra e Costa Nova.

Em Abril de 2006 o Hotel sofreu obras de beneficiação e expansão, para a dimensão actual, sendo composto por 49 quartos, duas salas de conferências/reuniões, um bar e um jardim interior.

Nas salas de reuniões ocorrem os mais variados tipos de eventos, desde exposições de quadros e artesanato, a conferências de empresas, reuniões, apresentações de livros ou CDs de artistas locais/nacionais, apresentação de produtos de empresas locais (como foram feitas, a título de exemplo, a apresentação de uma edição de selos com fotografias do Hotel, dos CTT, e outra dos vinhos das Caves do Solar de São Domingos, de Anadia). Ambas as salas beneficiam de luz natural, equipamentos audiovisuais (*datashow*, *flipchart*, televisão e equipamentos de som) e acesso à internet por sistema *wireless* (sem fios).

Já o bar do hotel presta também apoio aos eventos que nele decorrem. É no bar que se fazem graciosas recepções aos convidados dos eventos, geralmente com espumante e Ovos Moles, o doce típico de Aveiro. Serve ainda de palco aos *coffee-breaks* de algumas conferências e reuniões. É também no bar que, diariamente, são servidas as bebidas de boas vindas aos hóspedes que aqui pernoitam.

Apesar de ser um hotel sem restaurante, o Moliceiro prima por tentar agradar ao máximo aos seus hóspedes, de modo que há sempre a possibilidade de proporcionar ao cliente, se ele assim o solicitar, uma pequena refeição preparada no bar (nomeadamente à base de *snacks* como sandes e tostas) ou então, se necessário, ir buscar algo mais a um restaurante circundante ao hotel.

Dos 49 quartos que constituem o hotel, podem salientar-se 12 com características exclusivas. Após as obras de ampliação, estes quartos foram

melhorados e são assim temáticos, deluxe e superiores. Eles têm uma decoração completamente única e distinta uns dos outros, dos quais se podem destacar as suites “Veneza” e “Nupcial” com decoração em tons de branco e, como o segundo nome indica, bastante requisitados para noites de núpcias. Para além destes, há ainda que salientar o “Marraquexe” que é o que tem a decoração mais exótica e peculiar, fazendo lembrar as arábias e também ele muito apreciado. A “suite Presidencial” é, como se costuma dizer, a cereja no topo do bolo, composta por quarto, sala, closet e casa de banho, sendo todas as divisões bastante amplas, e tendo ainda magníficas varandas com vista sobre a ria e a cidade. Além do mais, todos os quartos estão equipados com WC completo, (com todas as *amenities* necessárias, secador de cabelo, espelho de aumento), telefone, internet, cofre, mini-bar, televisão LCD e um sistema de fechadura electrónica de segurança.

Uma descrição mais pormenorizada dos quartos pode ser analisada no anexo referente aos quartos do Hotel.

Curiosamente durante o estágio tive oportunidade de tomar noção de um tipo de turismo que não sabia ser tão desenvolvido em Aveiro, e cuja dimensão da sua importância me era desconhecida, que é o chamado turismo de negócios. Durante a semana, a maior parte dos hóspedes do hotel são pessoas de negócios, chegando mesmo alguns a fazer do Moliceiro quase que a sua segunda casa, com estadias bastante prolongadas. A localização privilegiada, próxima das cidades de Coimbra e Porto (e nesta, do aeroporto), bem como a existência do centro de congressos, universidade e extensas áreas industriais com empresas de renome, faz com que Aveiro seja uma localidade amplamente procurada por motivos profissionais. Assim, e como se pode observar depois na análise dos questionários de satisfação do cliente, o número de hóspedes cujo motivo da visita ao hotel é negócios ronda os 20%, enquanto que o número relativo a visitantes por motivos de turismo é cerca de 58%. No entanto, será possível afirmar que, uma vez que muitos desses hóspedes que se deslocam a Aveiro em negócios são clientes regulares, dispensam o preenchimento dos questionários, daí este valor ser mais reduzido. Inclusivamente, este é um tipo de turismo no qual os municípios

circundantes a Aveiro estão interessados em apostar<sup>5</sup> como forma de desenvolver as cidades.

Neste ponto é ainda de ressaltar o apoio que o Hotel Moliceiro dá a grandes acontecimentos, como é o caso do TEDx e diversas conferências da Universidade de Aveiro, eventos de alguma projecção internacional, que em grande parte contribuem para desenvolver a região.

Por último, e ainda relativo ao turismo de negócios, o Hotel Moliceiro prima por manter boas relações comerciais com as mais diversas empresas, não só da região, mas também nacionais, praticando assim alguns preços mais atractivos para as mesmas, de modo a que continuemos a garantir a sua preferência.

## Programas

O hotel Moliceiro dispõe de variados programas especiais de 2 ou 3 noites com pormenores que fazem a diferença e proporcionam às pessoas dias diferentes na nossa companhia. De notar que todos os programas incluem também os serviços disponibilizados numa noite ‘normal’, como é o caso da bebida de boas-vindas (vinho do Porto ou espumante com Ovos Moles) servida no nosso Bar, e Chá com biscoitos servidos no quarto, todos os fins de tarde.

De entre os programas mais solicitados, destaque para o “Veneza Portuguesa” e o programa “Romântico”. Ambos incluem duas noites de estadia no Hotel, com direito a pequeno-almoço incluído, e bebida de boas vindas.

O programa “Veneza Portuguesa” tem direito a um serviço gourmet no quarto, onde é colocado um cesto ou baú com fruta, queijos, vinho, doce e tostas; e ainda um passeio de moliceiro na Ria de Aveiro. Tem bastante adesão e o feedback recebido é muito positivo, pois permite dar a conhecer aos hóspedes as coisas típicas da região, de modo a que as pessoas fiquem a conhecer não só o hotel e a cidade de Aveiro, mas também um pouco da nossa

---

<sup>5</sup> <http://www.noticiasdeaveiro.pt/pt/91/turismo-de-negocios-e-nicho-a-explorar/>

gastronomia. É ainda possível, neste e noutros serviços, acrescentar um jantar num restaurante aconselhado e com menu especial.

O Programa Romântico consiste num serviço romântico feito no quarto, que inclui chocolates, Ovos Moles e uma garrafa de espumante à escolha, bem como uma decoração romântica, com velas, pérolas e pétalas de rosas. Este programa é frequentemente procurado por casais, principalmente para festejar aniversários de namoro e casamento, ou simplesmente para proporcionar uma noite diferente e romântica ao parceiro.

Uma descrição pormenorizada de todos os Programas pode ser encontrada no anexo respectivo.



## As tarefas

Para concluir o Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, tinha a necessidade de elaborar uma tese ou, em alternativa, um estágio curricular com a duração de 5 meses, bem como o respectivo relatório. Optei pela segunda opção pois seria uma oportunidade de ter alguma experiência profissional, o que pode vir a ser de maior utilidade no futuro.

O estágio a desenvolver deveria corresponder a um horário de trabalho completo e reger-se por todas as regras da empresa onde nos inseríamos, nomeadamente ausência de férias correspondentes ao período escolar, e neste caso, estando a trabalhar num hotel, horários flexíveis e trabalho por turnos, inclusive alguns fins de semana.

Nos dias que correm, há cada vez mais empresas a requisitar os serviços de estagiários. Isto pode parecer algo bom, e que fomente o emprego, mas contudo pode transformar-se numa faca de dois gumes, visto que muitos são estágios não remunerados e de curta duração, e sabendo que há sempre gente à procura de um estágio para preencher o currículo ou acabar uma licenciatura ou mestrado, algumas entidades patronais acabam por se aproveitar desse facto e ao acabar um estágio não se preocupam, pois sabem que virá outro sujeitar-se às mesmas condições.

Para conseguir o estágio curricular, iniciei então a minha busca em meados de Dezembro, procedendo ao envio de emails com candidaturas espontâneas e currículos para os hotéis e empresas da zona de Aveiro. Felizmente, tive a sorte de ver o meu pedido rapidamente atendido pela D. Cristina Durães, directora do Hotel Molicheiro, que prontamente se disponibilizou a receber-me para uma entrevista. Durante a mesma, a D. Cristina explicou-me que trabalho esperava que um estagiário desempenhasse no seu hotel, e eu expus os objectivos que pretendia com o estágio e de que forma pensava que o trabalho no mesmo se viria a enquadrar com o curso. Assim, faltava apenas numa fase posterior e mais próxima do início do estágio, acertar pormenores, de modo a começar as minhas funções no início de Fevereiro.

Para ter oportunidade de desenvolver as minhas capacidades de falar com público e também em línguas estrangeiras aprendidas no curso como o inglês e o espanhol, aprendi as funções de recepção.

No que diz respeito à vertente mais empresarial do curso, pude aprofundá-la no escritório com a D. Cristina e principalmente a sua Assistente de Direcção, a Sara Santos, que me ensinou algumas das suas tarefas.

Antes de começar o estágio tentei saber algumas coisas sobre o hotel, e para tal a Sara Santos foi extremamente solícita e enviou-me alguma informação sobre o mesmo, como tabelas de preços, organigrama, história do hotel e informações dos diversos programas, para que assim já estivesse minimamente informada sobre o ambiente onde me viria a inserir.

## **Recepcionista**

As primeiras tarefas que desempenhei na recepção eram simples, mas que, ainda assim, são de elevada importância para o bom funcionamento do hotel e a sua boa imagem.

As primeiras indicações que me foram dadas pela recepcionista Diana foram de que nunca se deve atender uma pessoa na recepção sentada. Devemos sempre apresentar-nos em pé, e com simpatia e um sorriso na cara. Além disso é importante estar atento e nunca deixar que a música pare. Se a recepção ficar em silêncio é necessário pôr o CD novamente a tocar, para que não fique um ambiente pesado e monótono.

Outro ponto importante é a maneira de atender o telefone. Devemos identificar o hotel, identificar-nos a nós próprios e saudar o interlocutor. Depois, antes de passar a chamada para outra pessoa devemos saber sempre o máximo de informações possível, ou seja, com quem estamos a falar, da parte de quem, e a razão pela qual querem falar com a outra pessoa. O objectivo é identificar devidamente a pessoa em linha e o assunto a tratar.

Nas tarefas relacionadas com as reservas tive oportunidade de operar com programas que até então desconhecia. Para fazer as reservas



propriamente ditas, é utilizado o programa pentHotel frontOffice v2.8, que nos permite aceder a todas as informações da reserva e do hóspede. Para a atribuição das chaves dos quartos é utilizado o programa HAMS 100.

O programa de reservas é também útil pois é nele que se registam todos os recados a dar aos colegas, para que estejam a par das situações que são para tomar conhecimentos, alguma anomalia, os pagamentos de mini-bar e/ou bar recebidos, para saber quanto dinheiro mandar para o escritório no fecho de caixa, algum recado de tarefas a fazer, entre outros.

Além destas coisas, no turno da manhã há determinadas coisas a fazer, como por exemplo tirar os processos das reservas que saíram do room-rack, e tirar as chaves e cardexs do chaveiro, também. Os cardexs devem ser guardados no arquivo para o efeito. Só depois desse processo é que se podem guardar as chaves para o dia seguinte, se não gerava uma grande confusão.

No acto de check-out é importante verificar com os hóspedes se fizeram algum consumo de mini-bar e saber bem os preços de cada produto. Usa-se de extrema confiança no Cliente, pelo que é também importante ver se já há algum mini-bar registado pois se a estada for de vários dias, cada dia é apontado o valor e tem que se confirmar se o hóspede se está a referir à noite anterior ou a toda a estada. É também necessário verificar em que nome o hóspede quer a factura ou venda a dinheiro, e ainda, como é óbvio, receber a chave do quarto. Esta é ainda uma altura em que se pode (e deve) inquirir o hóspede sobre a estadia, perguntar se tudo estava do seu agrado ou indicar pontos que considerem pertinentes de ser melhorados, para que numa próxima visita essas falhas sejam colmatadas.

Há também a chamada “capa das entradas” onde se arquivam todos os processos de reservas com entrada nesse dia. Se houver alguma que seja feita no próprio dia, tem que se imprimir a reserva e o processo, arquivar na capa e inserir a reserva na folha de entradas com um pequeno resumo (se é ou não preciso preencher cardex para aquele hóspede, como será a forma de pagamento e pequenas notas que ele tenha indicado, se é por exemplo alérgico a algum produto do pequeno-almoço, ou assim).

Depois de se fazerem todos os check-outs é necessário fazer o fecho de dia. Para isso é necessário fechar as terminais multibanco, para ver qual o valor facturado. É necessário também fazer o fecho de caixa no programa, que nos vai dar indicação de todos os valores facturados, em multibanco, visa, numerário e cheque. A partir daí faz-se a confirmação dos valores dos terminais multibanco, e do que está em numerário no caixa.

Um dos serviços que o hotel providencia diariamente aos seus hóspedes, e incluído no valor do quarto, é chá ao final da tarde. Para que as colegas que preparam este serviço saibam quantos são necessários, é preciso preencher a 'Folha de Chás', na qual se indica em cada quarto se está ocupado ou não, quantas pessoas estão, e quais são os quartos que estão para vender nesse dia, para na eventualidade de haver alguma reserva feita mais tarde ou algum walk-in, para que todos estejam devidamente preparados.

Para fazer reservas é necessário estar atento a vários pormenores. Antes de mais é preciso verificar a disponibilidade para as datas pretendidas. Depois, se for um hóspede habitual ou que venha de uma empresa que trabalhe regularmente connosco, é importante verificar o histórico para ver que tipo de quarto costuma ser atribuído e dar um semelhante e adequado às suas características. Se for um hóspede novo tem que se preencher uma ficha de reserva com os seus dados de identificação e pedir dados de um cartão de crédito para garantir a reserva ou então dar os dados para que o hóspede faça uma transferência bancária. Nos casos em que a reserva seja feita por uma empresa, e esta queira que o pagamento seja a crédito, é necessário que haja um contrato pré agendado com a direcção do Hotel, e em todos os pedidos de reserva deve haver sempre um comprovativo por escrito, por isso devemos antecipadamente solicitar o endereço electrónico ou fax, obrigatoriamente.

No acto de check-in é necessário ter em atenção uma série de pormenores. Após verificar se o hóspede tem ou não reserva, é necessário confirmar se o quarto que lhe está destinado já se encontra em condições de ser ocupado. (Por vezes, quando o hotel está com muita ocupação ou os hóspedes chegam cedo, os quartos ainda não estão todos limpos aquando das chegadas.) Enquanto isso, e se for um hóspede que nunca tenha estado no

hotel, pede-se para preencher as suas informações pessoais no cardex. Seguidamente procede-se à entrega do cartão magnético que funcionará como chave do quarto e procede-se à divulgação das informações necessárias à boa estadia do cliente (relativas aos horários de pequeno-almoço e check-out, informação sobre a disponibilidade de chá no quarto ao fim da tarde e mais qualquer informação se seja relevante). Como o estacionamento do hotel é restrito a 6 ou 7 carros, informa-se sempre o hóspede que caso deseje, dispomos de *valet parking*, ou seja, poderá confiar a chave do seu carro na recepção para que o *staff* do hotel estacione o carro, para sua maior comodidade. Ainda neste campo, os lugares de estacionamento nos parques circundantes ao hotel são pagos nos dias úteis (entre as 8h e as 20h) e aos sábados de manhã, pelo que o hotel se disponibiliza para pagar os parquímetros até término do horário do pequeno-almoço, de modo a que os hóspedes possam desfrutar de uma noite tranquila, sem a preocupação de acordar cedo e ter que ir pagar o parque, sob risco de serem multados.

Ainda no que diz respeito às reservas, é hábito comum cada rececionista ter uma pasta no computador, na qual guarda os modelos de endereço electrónicos a enviar, para assim ser mais fácil e não haver esquecimentos de nenhuma informação que seja relevante fornecer ao cliente. Neste aspecto, tive possibilidade de corrigir pequenas lacunas em alguns desses modelos, a nível do inglês e espanhol.

Ainda neste campo relativo ao uso das línguas estrangeiras, as tarefas de check-in e check-out de clientes, ter que ler emails e fazer reservas de clientes estrangeiros, foram-me bastante úteis para poder aperfeiçoar o uso das línguas que desenvolvi ao longo do curso, nomeadamente inglês e espanhol, aquelas nas quais me sinto mais à vontade. Uma das grandes mais-valias no curso de Línguas e Relações Empresariais é precisamente o facto de que nos dá uma grande vantagem nas comunicações internacionais, ao dotar-nos da capacidade de nos expressarmos em diversos idiomas diferentes.

Foi-me ainda dada a oportunidade de auxiliar os colegas da recepção a ensinar as tarefas aos novos estagiários. O Hotel Moliceiro prima por acolher vários alunos das mais diversas escolas profissionais da região, e sendo eu

das estagiárias que estive mais tempo seguido ao serviço do hotel, tive o privilégio de fazer um pouco parte da educação deles, ajudando-os com as tarefas de recepção.

Outra das actividades que desenvolvi foi ajudar na preparação de material informativo para participação em feiras. De tempos a tempos o hotel está presente em feiras nacionais e internacionais de turismo, bem como alguns workshops. Para melhor se poder destacar entre os demais, é necessário ir munido com diversos panfletos e livros com as mais variadas informações do hotel: imagens dos quartos e áreas envolventes, preços, informações sobre os programas e afins, bem como material promocional, incluindo canetas e pequenas ofertas com o logo do hotel (*merchandising*). Neste sentido, colaborei na preparação de todo esse material, aquando da nossa participação numa Feira em ITB Berlim.

Além destes trabalhos de recepção, colaborei também na preparação de eventos que decorrem no hotel. Semanalmente, todas as sextas-feiras por volta das 17h30, acontece no bar do hotel o Chá das Cinco da Rádio Terranova, que consiste numa entrevista semanal com diversos convidados. Para estes momentos é necessário preparar devidamente a mesa, com a elegância já habitual para o serviço do Chá da 5, e ainda decorá-la. Além disso é necessário instalar os aparelhos e micros para que seja feita a transmissão em directo pela rádio

Para outro tipo de eventos com mais convidados é necessária uma preparação mais antecipada e com uma maior organização. Inicialmente é necessário proceder à marcação da sala pretendida e confirmar todos os pormenores, como número de pessoas que irão participar, material audiovisual necessário, número de *coffe-breaks*, entre outros. Depois de confirmados estes pormenores é preciso organizar então o evento. Com a devida antecedência é conveniente fazer a encomenda das flores para decorar o espaço e dos salgadinhos e doces, caso seja para servir um coffee-break. Depois, no dia anterior geralmente, tem que se proceder à montagem da sala, ou seja, verificar quantas pessoas são e ver a disposição de sala que é requerida, para

que se disponha em conformidade. No caso de haver coffee-break é necessário preparar tudo para que esteja pronto à hora pretendida.

O turno da tarde tem a particularidade de ter que dar mais atenção aos clientes, o que me permitiu ter mais contacto com o público e praticar mais as línguas estrangeiras. Somos frequentemente solicitados a dar indicações turísticas, de sítios a visitar, bem como de bons restaurantes na zona, pois não dispomos de um no nosso hotel. Neste aspecto foi crucial a ajuda dos meus colegas, pois apesar de viver em Aveiro há um tempo considerável, o meu conhecimento de restaurantes não era muito abrangente.

É também nestes contactos que temos oportunidade de prestar um serviço personalizado e de excelência, ao conversar individualmente com as pessoas e saber mais pormenorizadamente a opinião que têm do hotel, do quarto e dos serviços prestados, relembrando da possibilidade de tomar a bebida de boas vindas no bar, podendo com estes diálogos saber as falhas a corrigir que possam desagradar aos hóspedes, e os aspectos que mais lhes aprazem para que sejam mantidos e melhorados.

## **Assistente de Direcção**

O trabalho como Assistente de Direcção é mais relacionado com a área de Gestão do curso, envolvendo várias tarefas administrativas.

No início comecei por auxiliar no desenvolvimento do Inventário de Bar. Criei uma grelha em Excel com os nomes de todas as bebidas e as quantidades existentes de cada uma (previamente elaborado à mão pelo colega do bar). Posteriormente foi necessário verificar todas as facturas do ano anterior relativas a bebidas para saber o preço médio de cada uma. As que não foi possível encontrar, foi necessário telefonar para cada fornecedor para que os dados fossem facultados. Ao ter esta grelha em formato digital facilita trabalho para que no próximo ano seja apenas necessário preencher com os dados novos, sem necessidade de escrever os nomes das garrafas todos de novo. (Anexo 4 – Inventários)

Além do inventário de bar, também ajudei a fazer o inventário dos materiais dos *Offices* dos andares (sítio onde se guardam as toalhas, lençóis, colchas, almofadas, entre outros), passando tudo para formato digital, que tinha sido previamente elaborado por uma colega.

Posteriormente fiquei encarregue de fazer o Manual de Funções de cada tarefa desempenhada no Hotel, ou seja, um documento que indica as funções de cada pessoa dentro do Hotel. Estes documentos são um descritivo com identificação da função, o seu enquadramento no hotel, a sua missão e objectivos, os contactos que efectua no desempenho da função, as dimensões financeira e económica com que lidam, as suas responsabilidades principais, os requisitos técnicos que necessitam para o desempenho da sua ocupação, e ainda as competências comportamentais que devem observar. Não concluí esta tarefa para todas as funções uma vez que depois solicitei ajuda da colega para que preenchesse os campos nos quais eu tinha dúvidas.

A terceira tarefa que me foi incumbida foi de regularmente arquivar cronologicamente todos os recibos e facturas de despesas do hotel, devidamente separados pelas diversas categorias, para que no fim do mês se entregue à contabilidade.

Regularmente, cerca de 2 vezes por semana, é necessário verificar e, se porventura houver facturas acumuladas, proceder ao respectivo envio para as empresas. Para isso, é preciso criar uma carta para cada uma delas com o número das facturas enviadas e o respectivo valor. No caso das agências, é necessário tirar uma cópia do pedido da reserva ou o voucher, pois algumas delas pedem um comprovativo de que foi mesmo a agência a solicitar aquela reserva. (Carta-Tipo nos anexos). Depois de fazer o envio das facturas, arquivam-se os duplicados num dossier para enviar também para a contabilidade. Faz-se o mesmo com as VDs. É importante que estejam devidamente ordenadas e não falte nenhuma, para que todas as contas estejam certas na contabilidade. Quando os pagamentos são feitos e nos chega o comprovativo, é ainda necessário emitir os respectivos recibos e enviá-los de volta para a empresa, seguindo o mesmo procedimento.

Posteriormente, quando a Assistente de Direcção Sara Santos se ausentou do Hotel por licença de maternidade, foi-me ensinado mais profundamente todo este processo de facturação, tendo ficado responsável pelo tratamento de Facturas e VDs, e ainda com verificação de pagamentos por parte de fornecedores, e respectiva emissão e envio de Recibos.

Mensalmente é ainda necessário preencher alguns questionários do INE e outros sites, com dados estatísticos referentes ao hotel, à ocupação e facturação. São-nos enviados endereços electrónicos com regularidade para relembrar desta situação. É imprescindível preenchê-los, caso contrário pode incorrer-se no pagamento de uma coima.

Finalmente é necessário activar os vouchers de “A Vida é Bela” (6) que são usados no hotel. O hotel tem uma parceria com esta empresa e algumas agências que fazem os passeios de barco Moliceiro na ria, e como tal recebemos várias vezes pessoas com estes vouchers válidos para fazer os passeios, ou então para o programa “Chá das Cinco” a decorrer no hotel num dia à escolha da pessoa. Como estes vouchers podem ser usados em diversos estabelecimentos, é preciso pedir aos clientes que os preencham devidamente e deixem connosco para depois através do site da empresa os possamos activar para sermos pagos do respectivo valor. Quando chega a factura da empresa com todos os vouchers activados é necessário confirmar os códigos um por um para verificar se está tudo correcto.

Ainda no mesmo âmbito, e tendo conhecimento da rede social “MyGuide” (relacionada com turismo e lazer) propus à direcção criar uma página do hotel, na qual pude aplicar alguns conhecimentos de marketing, e dando assim a conhecer o estabelecimento a mais algumas pessoas, aumentando a possibilidade de atrair novos públicos-alvo. Neste site inseri alguns dos programas que o hotel proporciona aos seus hóspedes, e inseri ainda o endereço electrónico que direcciona logo para a página de reservas, havendo assim a possibilidade de as pessoas marcarem logo o seu quarto.

---

6

<http://www.avidaebela.com/searchadv.aspx?SearchTerm=moliceiro&Gama=0&Region=0&TO=&PRICE=&TO2=&OP=&TO3=&isPack=2&redirected=1>





## Análise dos Questionários

Para compreender as necessidades dos clientes em relação aos serviços do hotel é necessário indagar sobre as suas opiniões, e para isso tive oportunidade de analisar os questionários de satisfação, desde o ano 2006 até Março de 2011. Em cada quarto é sempre disponibilizado um pequeno inquérito de resposta rápida, ao qual os hóspedes são convidados a responder (questionário disponibilizado nos anexos). Como a grande maioria das vezes esses formulários não são respondidos, o número de respostas não corresponde ao total de ocupação do hotel. Ainda assim foram estudados 868 questionários, o que permite ter no total uma grande amostra de resultados, sendo assim os dados fidedignos e relevantes para um estudo aprofundado. No entanto, consideram-se serem os questionários respondidos, comparativamente ao número total da ocupação do hotel, talvez também porque estes são constituídos por uma questão de resposta aberta que é ainda mais vezes dispensada.

Como já foi referido, muitos dos hóspedes do Hotel são internacionais, daí ter tido a necessidade de aplicar os meus conhecimentos de línguas também nesta tarefa de análise dos questionários. Tive que ler e compreender diversas respostas em línguas estrangeiras, e graças aos conhecimentos adquiridos na licenciatura e mestrado, consegui não só ler e analisar as mensagens nas línguas que domino com facilidade, como também em alemão e francês. Já tinha alguns conhecimentos destas línguas, mas não sou fluente nelas. No entanto, e uma vez que mensagens escritas são mais fáceis de esclarecer com recurso a dicionário e tradutores, ainda assim devido ao bastante vocabulário que tenho, permite-me fazer associação de palavras similares noutras línguas e por vezes isso torna a tarefa mais simplificada.

Ao analisar esses questionários, além de fazer tabelas e gráficos com as respostas de escolha múltipla, tive oportunidade de tirar apontamentos das respostas escritas nas “Observações” e chegar a algumas conclusões em relação aos comentários escritos e detalhados que as pessoas fazem.

Assim, há diversas sugestões e exposição de problemas que devem ser melhorados, feitos pelos hóspedes na secção de comentários para o efeito, que passo então a apresentar:

Uma das sugestões é que o Hotel peça o endereço de correio electrónico aos hóspedes para que seja criada uma mailing-list de pessoas interessadas em receber uma newsletter com informações sobre o hotel. Neste ponto posso acrescentar que seria importante enviar então a agenda cultural do Hotel (mensal) e ainda divulgar os programas 'temáticos' (Dia dos Namorados, Carnaval, Dia do Pai, Páscoa, Dia da Mãe, Veneza Portuguesa, Mimos a Dois, entre outros). Assim os hóspedes saberiam dos acontecimentos culturais desenvolvidos no hotel e teriam conhecimento destes pacotes promocionais que acontecem nas épocas festivas sem ter que se deslocar ao nosso site para procurar a informação.

Os principais problemas apontados nos questionários são então para a falta de lugares de estacionamento nas imediações do hotel, um incómodo recorrente e que origina a que alguns clientes sejam surpreendidos com uma multa. Se bem que há alguns que ressalvam a simpatia de nos disponibilizarmos para pôr os tickets pela manhã para que possam desfrutar de uma noite tranquila.

Outro problema era o ruído causado principalmente pela população mais jovem junto aos bares que se encontram na Praça do Peixe, que é contígua às traseiras do hotel. Os hóspedes reconhecem que é uma situação fora do controlo do hotel, mas gostariam que fosse minorada. Para combater mais eficazmente este problema, foram colocados vidros duplos nas janelas para que as pessoas possam descansar melhor.

Além disso, um dos incómodos directamente relacionado com os quartos é o facto de, em alguns deles, as cortinas deixarem passar muita luz, o que dificulta o descanso. Como solução os *blackouts* passaram a estar mais visíveis, para que os hóspedes possam ver que estão lá e os podem usar para tornar o quarto mais escuro. Há ainda reparos em relação aos equipamentos de ar condicionado, seja porque são muito ruidosos ou porque se desligam durante a noite sem indicação do hóspede.

Outro ponto que é algo contraditório nas opiniões diz respeito ao pequeno-almoço. Muita gente dá classificação máxima, mas outras pessoas dizem que tem pouca variedade. Embora fosse uma curiosidade interessante, não consegui distinguir se tal facto se devia às diferentes nacionalidades dos hóspedes, pois apesar de ser um campo questionado nos inquéritos, muito pouca gente respondia ao mesmo. Há ainda questionários que sugerem a necessidade de haver mais variedade de pratos quentes, e outros com algumas queixas em relação ao café, mas creio que esta última já terá sido colmatada pois verificaram-se em questionários de 2008. Agora o hotel dispõe de várias soluções de máquinas de café, de entre as quais um equipamento Nespresso, com inúmeras cápsulas diferentes para preparar várias bebidas à base de café e descafeinados.

Em relação às tabelas de preços, algumas pessoas dizem que apesar de o hotel ser muito bom, de extrema qualidade no atendimento e instalações, os valores são um pouco elevados, e então sugerem que haja tabelas com e sem pequeno-almoço, para que se possa optar.

Ainda relativamente a preços, outro problema apresentado é relativo aos produtos de mini-bar, cujos valores são considerados muito altos.

Mais um dos reparos feitos nos questionários prende-se com a falta de informação em Espanhol (principalmente, mas também nas outras línguas). As pessoas gostariam de ter mais informações no hotel em Espanhol, bem como os canais de televisão mais conhecidos do país vizinho. (Aqui se denota também que a maior parte dos hóspedes de nacionalidade estrangeira são de países de origem espanhola.) Ainda no que diz respeito a este ponto, é regularmente sugerido que seja criada uma tabela com os vários 'postos' da televisão e os correspondentes canais, para que se saiba em que posição está cada um. Sobre este assunto já foi alterado o pacote de televisão que o hotel dispunha, sendo agora digital, com mais canais estrangeiros, e um canal de televisão interna com informações sobre o hotel e a cidade, e que dispõe de uma grelha com a programação. Tive a oportunidade de ser eu a colaborar pessoalmente com a D. Cristina e ajudá-la na elaboração do PowerPoint que deu origem ao slide show do nosso canal interno.

A falta de luz nos corredores é outro dos pontos referidos, pois alguns são mais escuros e as pessoas com falta de visão queixam-se que têm menos facilidade em circular. Também a falta de um tapete de borracha na banheira é notada pelas pessoas com dificuldades em equilibrar-se. Relativamente a estes pontos, cabe-me sugerir que sejam colocados nos andares sensores de presença que acendam luzes mais fortes à passagem de pessoas. Deste modo previne a poupança de energia, pois as luzes não estariam permanentemente acesas, e a melhoria do serviço para os hóspedes. No que diz respeito ao tapete nas banheiras, deveria pelo menos haver alguns disponíveis para que as pessoas interessadas o pudessem solicitar ao pessoal.

Por fim, a falta de restaurante também é um dos aspectos que frequentemente é referido pelos hóspedes. Apesar de haver vários restaurantes que recomendamos nas imediações do hotel, muitas pessoas preferiam a comodidade de não ter que sair do mesmo, poder pagar só no final da estadia, poder eventualmente ser servidos no quarto, enfim, um enorme número de comodidades que permitiria aos hóspedes desfrutarem de uma refeição calma nas nossas instalações, sem ter que se deslocar e andar à procura de outros sítios. Penso que para, pelo menos, minimizar esta situação poderiam ser disponibilizadas refeições leves, como sandes, sopas, quiches, fruta, entre outros, para que assim as pessoas não tenham que sair do hotel.

Outro problema verificado com frequência, e apesar de não ser registado nos questionários, é-nos dito pessoalmente, é com a internet. Chegam várias vezes à recepção queixas de hóspedes em relação à rede wireless. É um problema que se está a tentar solucionar junto da empresa responsável pela Internet, mas que causa de facto alguns transtornos, como por exemplo ter que mudar os hóspedes de quarto ou até mesmo eles reduzirem o número de noites que ficariam hospedados porque o que os fez escolher o nosso estabelecimento foi o facto de dispormos de internet nos quartos.

Cada vez mais é necessário estar atento às necessidades dos hóspedes, pois as pessoas estão cientes dos seus direitos e se não forem satisfeitas as suas vontades, mudam facilmente de estabelecimento e não há

muito mais que a gerência do hotel possa fazer. Deste modo, no Hotel Moliceiro os questionários são imprescindíveis para medir a (in)satisfação do cliente e saber que pontos melhorar. Além disso, muitas reservas são feitas por operadores online que têm eles próprios o seu espaço de comentários e críticas, que são frequentemente visitados pela Directora Cristina Durães ou pelos recepcionistas, que atentamente os analisam e vêm se há alguma crítica menos boa e aspectos a ter em conta.

## Resultados

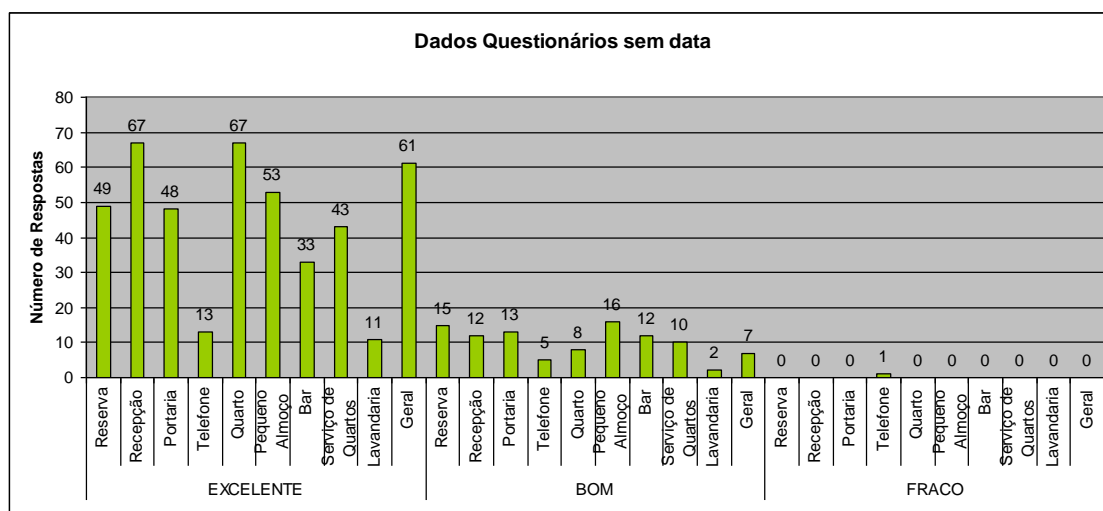
No que diz respeito à análise estatística dos questionários, irei dividi-la por anos, para que seja de mais fácil percepção a evolução dos gostos dos hóspedes, para entender se as opiniões vão melhorando, o que se poderá relacionar com os melhoramentos feitos no Hotel e seus serviços ao longo dos anos.

Como já foi referido, o universo total de questionários em estudo é de 868 unidades, sendo respeitantes aos anos entre 2006 e 2011 (este último apenas até Março) e ainda outro grupo deles que não tinham indicação de data, mas que deverão ser bastante aproximados destes anos.

Como já referi, cada questionário é composto por uma parte de resposta fechada, em que questiona os hóspedes sobre todas as áreas do hotel, nomeadamente reserva, recepção, portaria, telefone, quarto, pequeno almoço, bar, serviço de quartos, lavandaria e geral, nas quais os clientes devem categorizar cada uma delas de “Excelente”, “Bom” ou “Fraco”. Seguidamente, apresenta um espaço de resposta aberta onde os hóspedes são convidados a escrever o que mais lhes aprouver, como tecer uma opinião mais pormenorizada sobre o hotel, o que lhes agradou ou não, ou fazer sugestões. Esse parâmetro das “Observações” foi o já analisado no ponto anterior.

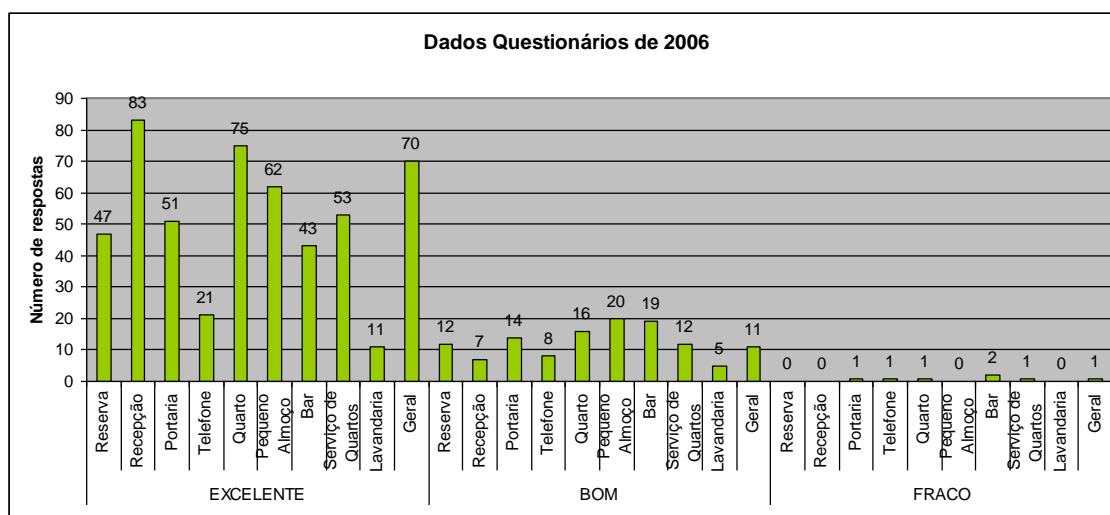
Como se pode calcular, a questão de resposta fechada é a que reúne maior número de respostas, por ser mais rápido colocar apenas uma cruz nos locais indicados do que escrever um comentário. Num grande número de questionários, este ponto não é mesmo respondido.

Passando então à análise concreta dos dados dos diversos anos, começarei pelos questionários que não têm data.



Quadro 1 "Dados dos Questionários sem data" (elaborado por mim, em Setembro 2012)

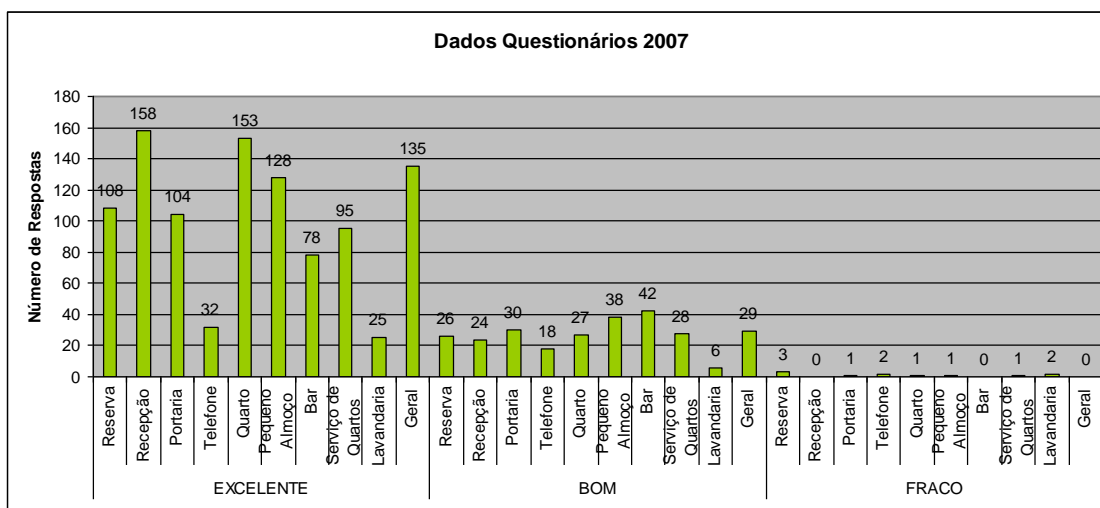
De um total de 84 questionários, as características do hotel mais apreciadas pelos inquiridos são a recepção e o quarto, ambos com 67 respostas “Excelente”. Já o telefone e a lavandaria são os que reúnem menos respostas. No que diz respeito ao “Fraco”, o único critério que obteve um valor foi o telefone, com apenas uma pessoa a caracterizar deste modo este serviço.



Quadro 2 “Dados dos Questionários de 2006” (elaborado por mim, Setembro 2012)

Relativamente ao ano de 2006, foram analisados 92 questionários. Facilmente se pode concluir que o adjectivo que recolhe mais respostas por parte dos hóspedes é novamente o “Excelente”. A recepção e os quartos são os que recebem mais respostas “excelente”, com a recepção a reunir 83. No que diz respeito ao “Bom”, o pequeno-almoço reúne 20 e o bar 19. O bar foi ainda a categoria com mais “Fraco”, embora tenham sido apenas 2.

Agosto, Setembro e Dezembro foram os meses em que houve mais respostas a questionários, o que está também directamente relacionado com o facto de serem os meses de maior afluência no hotel. Isto é um facto que se repete mais ou menos uniformemente por todos os anos, sendo as já tradicionais épocas festivas e alta, as mais solicitadas.



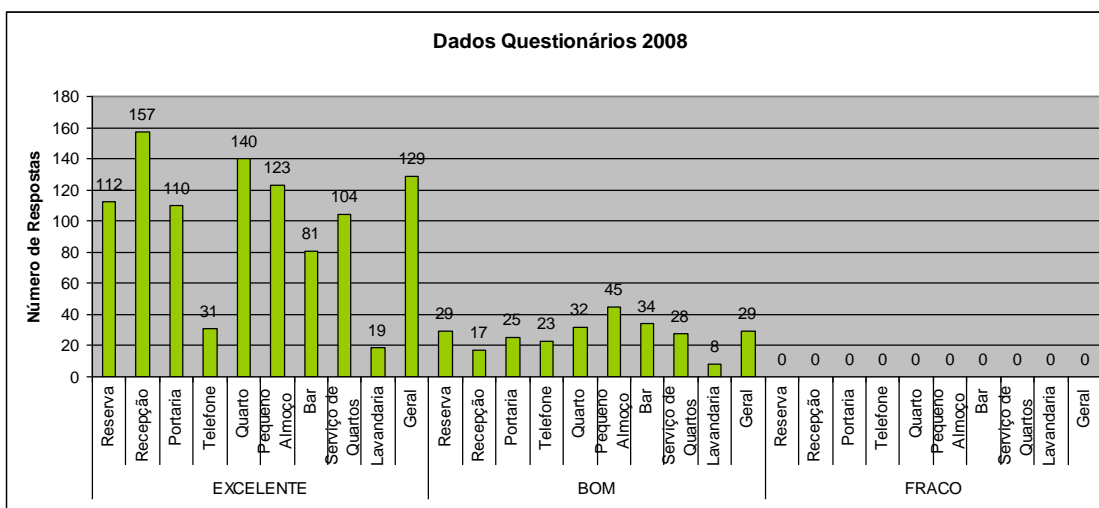
**Quadro 3 “Dados dos Questionários de 2007” (elaborado por mim, Setembro 2012)**

Em 2007 foram analisados 184 questionários, tendo a maior parte das visitas ao hotel sido feitas por motivos de turismo (109 pessoas), 44 por negócios e 31 por outras razões. Novamente, o parâmetro que reúne mais respostas é o “Excelente”, sendo recepção, quarto, geral e pequeno-almoço os que têm melhores cotações (158, 153, 135 e 128, respectivamente).

No geral, os serviços de Lavandaria, Serviço de Quartos e Telefone são sempre os que reúnem menos respostas pois são os menos utilizados. Na maioria dos questionários não chegam a ser respondidos, por os hóspedes não terem opiniões a tecer sobre eles.

No campo “Bom”, o serviço com mais respostas é o bar, com 42, e o pequeno- almoço, com 38. No ”Fraco” o número máximo de respostas não ultrapassa as 3, e refere-se à recepção.

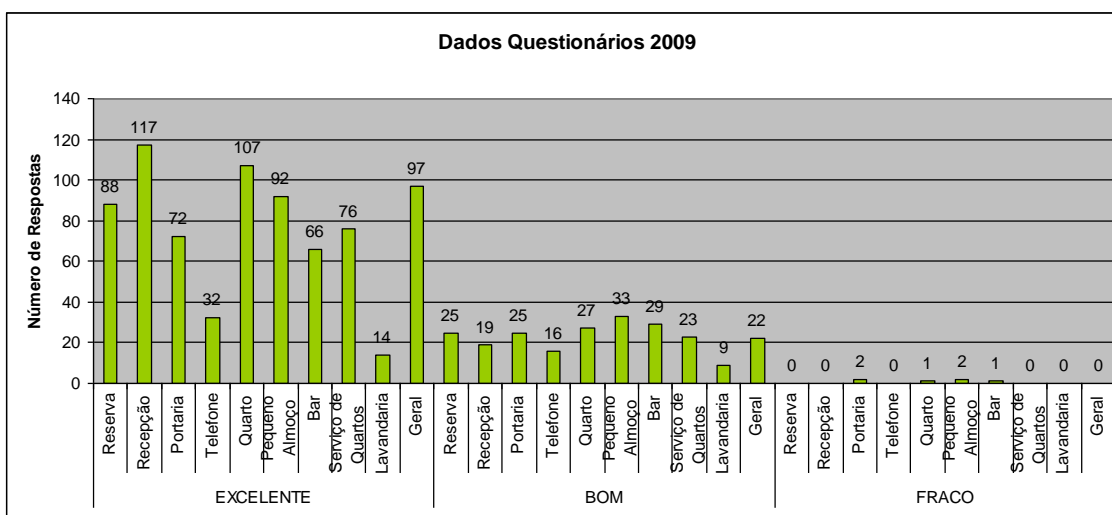




Quadro 4 “Dados dos Questionários de 2008” (elaborado por mim, Setembro 2012)

Em **2008** os valores mais altos no parâmetro “Excelente” continuam a ir para a recepção e o quarto, pelo que julgo podermos começar a afirmar que são bastante constantes e os que reúnem sempre a preferência do público. Neste ano não há nenhuma resposta no nível “Fraco” pelo que podemos deduzir que houve um aumento da qualidade nos serviços prestados.

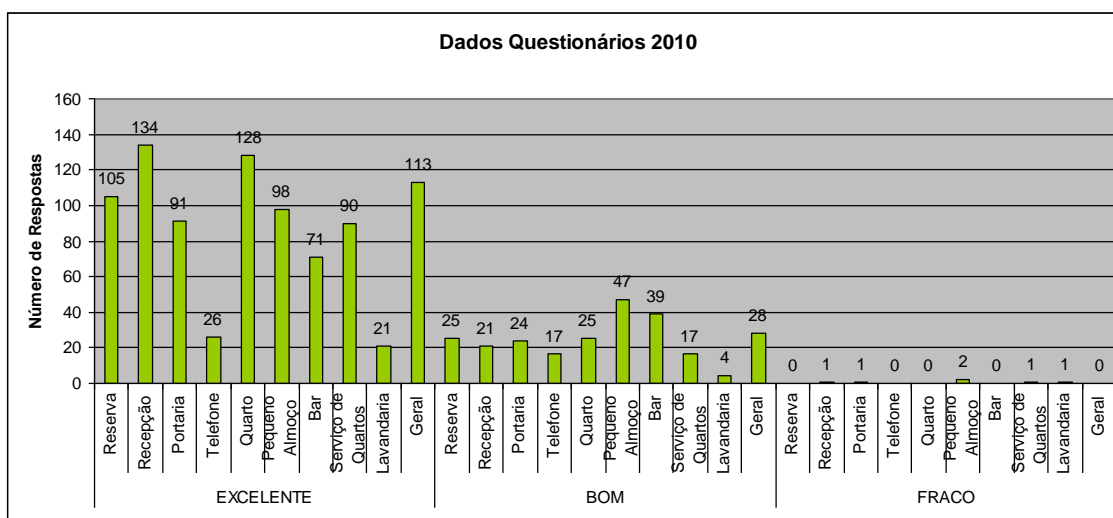
Neste ano foram respondidos 177 questionários, sendo 37 das visitas por motivos de negócios e 103 por lazer. O mês que obteve, inequivocamente mais respostas foi Agosto, com 29.



Quadro 5 “Dados dos Questionários de 2009” (elaborado por mim, Setembro 2012)

Relativamente a **2009**, os parâmetros com mais respostas “Excelente” mantêm-se de entre os mesmos: Recepção, Quarto e Pequeno-Almoço (com

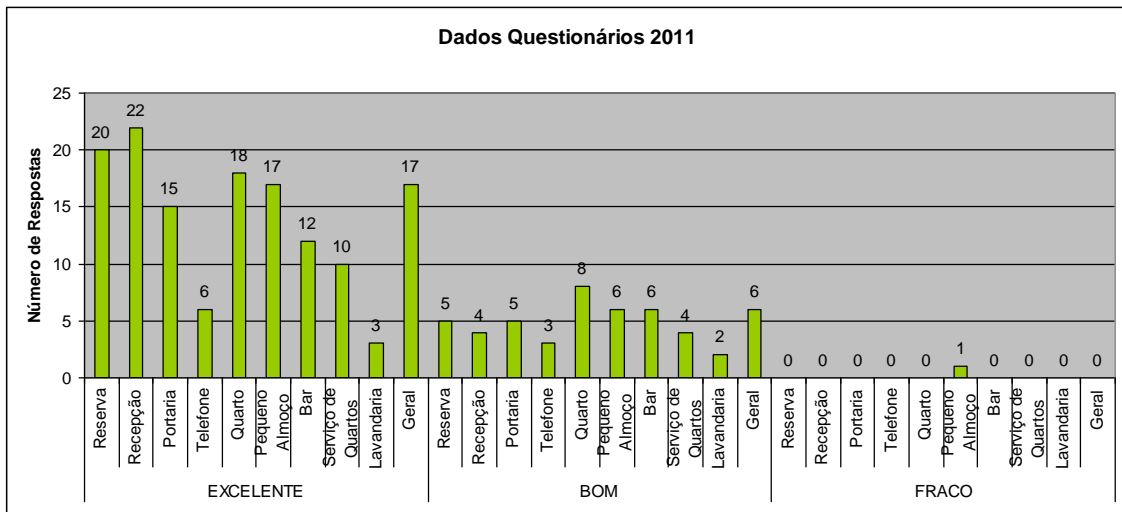
117, 107 e 92, respectivamente). Na segunda categoria, destaque para o Pequeno-Almoço com 33 respostas e o bar com 29



Quadro 6 “Dados dos Questionários de 2010” (elaborado por mim, Setembro 2012)

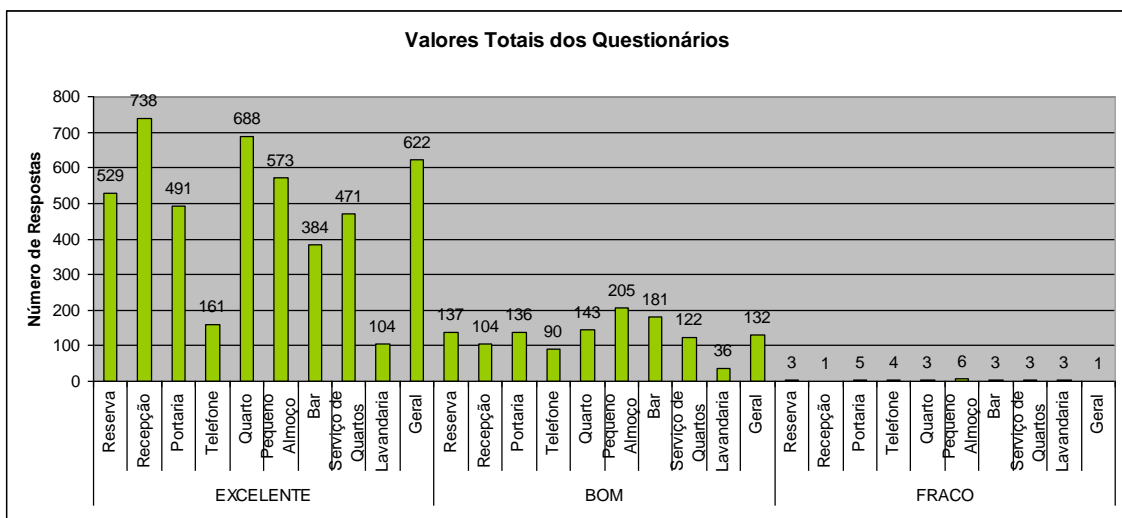
Em 2010, como o quadro 6 bem exemplifica, relevo para pontuação máxima novamente na Recepção, seguido dos Quartos e Reserva.

Creio poder começar a afirmar que os parâmetros que reúnem sempre mais o agrado do público são aqueles que lhes dizem respeito directamente, e nos quais mais lidam com o staff do Hotel. A Recepção é sempre um serviço que os clientes não podem prescindir, e como se vê pelo feedback dado nos questionários, e mesmo na recepção, bastante apreciado pela simpatia dos colaboradores. O quarto, como é óbvio, é o serviço requisitado, como tal aquele que as pessoas mais julgam e que lhes é mais directamente relacionado, e recolher tão grande número de respostas “Excelente” ao longo dos anos é muito bom sinal. No que diz respeito aos seguintes parâmetros, dividem-se entre Reserva e Pequeno-Almoço, os que têm valores mais elevados, e também eles directamente proporcionais à satisfação dos clientes. Confirma-se a tendência para que o Telefone, Portaria, Serviço de Quartos e Lavandaria sejam os menos avaliados e os com pontuações mais reduzidas, uma vez que não são tão amplamente utilizados.



**Quadro 7 “Dados dos Questionários de 2011” (elaborado por mim, Setembro 2012)**

Finalmente, e em relação aos questionários do ano de 2011, mantém-se a tendência de os parâmetros melhor cotados serem a “Recepção”, a “Reserva” e o “Quarto”, o que revela a continuidade do bom serviço do Hotel nestes campos. Como neste ano só foram analisados dados de 3 meses, é uma amostra consideravelmente mais pequena que nos restantes.



**Quadro 8 “Dados Totais dos Questionários” (elaborado por mim, Setembro de 2012)**

No “Quadro 8 – “Dados Totais dos Questionários”, os valores totais dos questionários não deixam margem para dúvidas, com valores a ultrapassar as 700 unidades no serviço de “Recepção”, e as 600 no “Quarto”.

Como remate, creio que seria importante dar mais atenção a estes questionários, tornando-os mais *'user-friendly'*, tanto para os clientes como para o próprio hotel. Para o hotel é importante que possam ser com informação de mais fácil tratamento, para assim se atentarem em todos os pontos que menos agradam aos hóspedes para tentar corrigi-los eficientemente. Para o hóspede, é necessário que foque os serviços que mais utiliza e que possa exprimir a sua opinião de forma mais precisa. É também essencial que se recorde que muitas pessoas não gostam de despende de muito tempo com este tipo de coisas, por isso será importante ter questões de resposta fechada e rápida, e depois um espaço para explicações e sugestões, no caso de alguém querer fazer mais alguma ressalva.

Assim, no que diz respeito à estrutura do questionário em si, creio que poderia ser mais eficaz se em vez dos 3 adjetivos “Excelente”, “Bom” e “Fraco”, desse oportunidade de os hóspedes cotarem os serviços numa escala de 0 a 10, por exemplo, deixando ainda a opção de “N/S” ou algo similar, para os serviços que não foram utilizados durante a estadia, ou sobre os quais não tem opinião, pois como podemos ver, muitas vezes as categorias “Telefone”, “Portaria”, “Lavandaria” e “Serviço de Quartos” são pouco respondidos. Assim sugeria uma alteração dos questionários, para que se possa verificar mais facilmente a opinião dos hóspedes, e para que se obtenham resultados melhores. O telefone, por exemplo, é um serviço que já vem englobado no quarto e no atendimento da Recepção. Neste campo, penso que faz falta distinguir entre os serviços em si, e as pessoas que os executam. Por isso sugeria que o questionário fosse de alguma maneira agrupados por categorias dentro do hotel, e fossem acrescentados espaços para que se possam avaliar as pessoas do staff de cada departamento, para que também seja feita uma avaliação dos mesmos de forma eficiente, eles possam progredir e ser compensados pelo bom trabalho. A minha sugestão de questionário pode ser observada também nos Anexos.

## Conclusão

A experiência que tirei do estágio foi bastante positiva e prova disso é o facto de me ter sido dada a oportunidade de posteriormente ao estágio poder continuar ao serviço do hotel, trabalhando algumas horas em regime de part-time enquanto a Assistente de Direcção se encontrou ausente por licença de maternidade.

A título pessoal, as minhas relações humanas foram bastante enriquecidas pelas pessoas que conheci, com as quais trabalhei e convivi. Foi uma experiência que aliou muito boas condições de trabalho a melhores relações pessoais, o que a tornou inesquecível e sobremaneira proveitosa.

A nível profissional, apesar de ter sido algo desgastante trabalhar 5 meses sem contrapartidas financeiras, foi uma grande mais-valia pois é uma experiência laboral credível, até por ter sido realizada numa empresa de prestígio, e pelo facto de ter desempenhado tarefas muito polivalentes. Além disso, o Hotel trabalha diariamente com inúmeras e conceituadas empresas a nível regional e nacional, o que me permitiu também adquirir alguns conhecimentos e contactos que já se mostraram frutuoso a título profissional.

O facto de lidar com muitas pessoas e tarefas distintas na recepção conferiu-me uma capacidade maior de lidar com o stress, manter a boa postura em situações desconfortáveis e conseguir fazer-me perceber perante pessoas de outras nacionalidades. Perdi alguma da timidez que tinha e ganhei à-vontade ao lidar com o público em geral. Aprendi que o importante é sermos simpáticos, transparecermos calma e conhecimento do que estamos a fazer, mostrando-nos sempre o mais solícitos possível e dispostos a ajudar. Além disso a possibilidade de trabalhar por turnos também foi interessante e útil pois permitiu-me lidar com diferentes realidades, não só dentro do hotel (pois cada turno tem as suas particularidades), mas também porque me permite estar relativamente bem preparada para um trabalho que exija o mesmo tipo de disponibilidade no futuro.

O facto de ser um pouco polivalente dentro do Hotel, fazendo tarefas de recepção e direcção, conferiu-me também uma grande capacidade de adaptabilidade a diferentes cenários dentro de uma empresa, bem como me ajudou a perceber quais as funções que mais gostaria de desempenhar no futuro. Creio que é de vital importância nos dias de hoje estar preparado para ter que fazer várias coisas diferentes e responder às mais diversas solicitações.

No que diz respeito aos questionários, após a análise que fiz dos mesmos, posso concluir que no geral o Hotel Moliceiro funciona muito bem, e que a globalidade das críticas são extremamente positivas e lisonjeiras. É certo que alguns pormenores poderão ser alterados, para que no futuro sejam detectadas ainda menos falhas nos seus serviços, e tenhamos no Moliceiro um Hotel ainda mais de renome e referência na cidade de Aveiro.

Apontei ainda que pormenores penso que poderiam ser modificados nos questionários de satisfação aos clientes, para que as respostas aos mesmos se tornem mais reveladoras, e de mais fácil leitura, compreensão, e análise. Para que foquem mais especificamente os pontos essenciais dos serviços do Hotel e assim se mantenha a excelência e qualidade a que o *staff* do Moliceiro nos habituou.

Posso ainda acrescentar que este meu estudo foi de grande importância para o Hotel, pois permite avaliar a satisfação dos hóspedes, sendo um dos principais parâmetros avaliados em auditorias internas e externas, e de fulcral importância para o bom funcionamento do estabelecimento.

## Referências Bibliográficas

Alexandre, José A. (2001). *O Turismo em Portugal: evolução e distribuição*.

Universidade de Aveiro de <http://br.monografias.com/trabalhos2/turismo-portugal/turismo-portugal.shtml>

Cunha, Licínio. (2003). *Introdução ao Turismo*. Editorial Verbo. Lisboa

Eco, Umberto. (1977). *Como se faz uma Tese em Ciências Humanas*. Lisboa.

Tradução de Ana Falcão Bastos e Luís Leitão. Editorial Presença, de <http://www.slideshare.net/wanessad/eco-umberto-como-se-faz-uma-tese-em-ciencias-humanas>

Estrela, Edite et al. (2006). *Saber Escrever uma Tese e Outros Textos*. Lisboa. Dom Quixote.

Lima, Jorge e Pacheco, José. (2006). *Fazer Investigação: contributos para a elaboração de dissertações e teses*. Porto. Porto Editora.

Martins, Isabel Margarida da Costa (2010) *Gestão Estratégica da Sazonalidade em Turismo: o Caso de Aveiro*, de <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/3740/1/238183.pdf>

Almeida, A. L. e Kastenholz, E. (s.d.). *A Sazonalidade no Turismo e a Estratégia de Diversificação da Procura: o Caso do Norte de Portugal*. Acedido pela última vez em Setembro de 2012 em:

<http://www.atsie.com/Portals/4/artigos/A%20sazonalidade%20no%20Turismo.pdf>

Instituto Nacional de Estatística [INE] (2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009). Anuário Estatístico da Região Centro. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Instituto Nacional de Estatística [INE] (2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009). Estatísticas do Turismo. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística

Hences, Claudiomir (2010), *Pesquisa de Satisfação dos Clientes do Bertelli Chuí Hotel*, trabalho de conclusão de curso da Universidade Federal de Rio Grande do Sul

Hotel Moliceiro, *Questionários de satisfação do cliente do Hotel*, datas compreendidas entre os anos de 2006 e 2011, não publicados.

Gameiro, Filipa, *Estágios Curriculares*, de <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGo1WVMzTTFQeVIXVkNFZU1LNjM0LVE6MQ>, 25 de Maio de 2011, não publicado

## Webografia

Hotel Moliceiro. Acedido pela última vez em Setembro de 2012. [www.hotelmoliceiro.pt](http://www.hotelmoliceiro.pt)

Myguide. Acedido pela última vez em Setembro de 2012.

<http://myguide.iol.pt/profile/HotelMoliceiro>

Booking.com Acedido pela última vez em Setembro de 2012

Hotel Aveiro Palace. Acedido pela última vez em Setembro de 2012

<http://www.hotelaveiropalace.com/hotel-overview.html>

Tripadvisor.com Acedido pela última vez em Setembro de 2012

Instituto do Emprego e Formação Profissional. Acedido pela última vez em Setembro de 2012

<http://www.iefp.pt/estatisticas/MercadoEmprego/EstatisticasMensais/Paginas/MercadoEmpregoEstMensais2012.aspx>

Instituto Nacional de Estatística. Acedido pela última vez em Setembro de 2012

[www.ine.pt](http://www.ine.pt)

Notícias de Aveiro. Acedido pela última vez em Setembro de 2012 Ref. (3)

<http://www.noticiasdeaveiro.pt/pt/91/turismo-de-negocios-e-nicho-a-explorar/>

Turismo de Portugal. Acedido pela última vez em Setembro de 2012

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/ProdutoseDestinos/Documents/TurismoNegocios.pdf>



## Anexos

### Anexo 1 “Glossário de Terminologia”

Amenities – acessórios que se podem encontrar num quarto de hotel – escova de dentes, sabonetes, toalhitas de higiene, pente

Blackouts – cortinas escuras e opacas que são colocadas entre as janelas e os cortinados propriamente ditos, para minimizarem a luz exterior dentro do quarto

Booking – site de reservas de hotéis e similares, dos mais abrangentes e com maior projecção a nível internacional.

Cardex – ficha de identificação pessoal de cada hóspede. Inclui dados de contacto, como nome completo, morada, número de identificação (BI, Passaporte) e telefone.

Coffee-Break – serviço prestado no intervalo de um evento, composto por pequenos snacks e bebidas.

Check-in – acto de entrada dos hóspedes no hotel – verificação da reserva, preencher os cardex dos hóspedes, entrega das chaves

Check-out – acto de saída dos hóspedes do hotel – entrega das chaves, pagamento, etc.

Folha de Chás – folha preparada diariamente ao início da tarde com uma lista de todos os quartos ocupados e que provavelmente ainda serão vendidos, para que as colegas dos andares distribuam o “Chá das 5” por cada um deles.

No-Show - Falta de comparência, sem aviso prévio, de um hóspede a um hotel onde havia uma reserva em seu nome.

PentHotel frontOffice – programa electrónico onde se fazem todas as reservas e deixam recados internos aos colegas de recepção, bar e direcção, para resolução de alguns problemas.

Room Rack – gaveta com o número de todos os quartos, separados com divisores próprios, onde se guarda o processo de reserva correspondente ao quarto naquele dia.

Valet Parking – serviço de estacionamento de carros pelo staff

Voucher – Documento emitido, onde se especificam os serviços pagos de um cliente/empresa para oferecer a outra pessoa

Walk in – acto de entrada no hotel quando os hóspedes não têm reserva.

## Anexo 2 “Questionário “Estágios Curriculares”

### 2.1 – Enunciado do Questionário

### Estágios curriculares

No âmbito do meu relatório de estágio, gostaria de contar com a vossa colaboração num pequeno questionário sobre a importância dos estágios curriculares para terminar um ciclo de estudos.

Consideras importante fazer um estágio curricular para terminar um ciclo de estudos (licenciatura ou mestrado)? \*

Sim

Não

Já fizeste um estágio curricular?

Sim

Não

Se sim, qual a tua opinião?

Quais achas serem os benefícios de fazer um estágio curricular?

E pontos negativos?

Estando numa licenciatura, continuarias para fazer mestrado baseado no facto de ter componente de estágio?

Sim

Não

Tendo oportunidade de escolher, o que preferias fazer?

Estágio

Tese

Porquê?

Powered by [Google Docs](#)

Resultados do Questionário – devido à grande dimensão, serão adicionados ao fim dos Anexos



### Anexo 3 “Descrição dos Quartos”

#109 – Deluxe Design – O primeiro dos quartos temáticos é leve e jovem, com uma decoração clara. Chama a atenção pela parede decorada como se fossem folhas de jornal e pelo quadro de uma mulher a fumar que faz lembrar a época de pop art. Além disso é localizado numa das esquinas do hotel, tendo assim duas paredes com janelas, o que o torna bastante iluminado com luz natural.

#113 – Deluxe Chanel – apesar de os quartos Deluxe não terem varanda, todos eles têm vista para a Ria de Aveiro. Este quarto, localizado no 1º andar, tem decoração na sua parede com motivos relativos à casa Chanel. Apesar de ter 2 camas é um quarto elegante e desejado por muitos casais.

#114 – Deluxe Cosmopolitan – decorado com tons de branco, este quarto com cama de casal é inspirado na revista que lhe dá o nome.

#209 – Deluxe Provençal – um dos quartos com uma decoração mais romântica. É decorado em tons de vermelho e com motivos florais e tem uma cadeira de jardim, de ferro pintado de branco na qual se pode encontrar um chapéu de palha, também ele engalanado com flores.

#213 – Deluxe Manhattan – com decoração alusiva, como o próprio nome indica, a Manhattan, é um quarto ao mesmo tempo cosmopolita e simples. Agrada bastante aos clientes, que frequentemente solicitam repetir a experiência de ficar hospedados nele.

#214 – Deluxe Marraquexe – Um dos quartos mais peculiares e distintos do Hotel, com uma decoração totalmente diferente dos outros. À porta do quarto já se pode ter uma ideia de que se vai encontrar algo único, pois o número do quarto está envolto numa moldura trabalhada com rendados. Já no quarto nenhum detalhe é deixado ao acaso. Desde os copos para o chá, à cesta com fruta fresca, aos sapatos de “Aladino”, todos os pormenores são pensados ao mínimo detalhe. A cama de casal com uma colcha árabe e almofadas ganha outra cor com o painel trabalhado aplicado na parede e ainda com o efeito dossel criado pelos tecidos azuis que caem desde o tecto.

#307 – Suite Presidencial – Como todo o hotel que se preze, é necessário haver uma Suite Presidencial. A do Hotel Moliceiro é muito ampla, com uma varanda enorme com vista sobre o Rossio e a Ria de Aveiro, onde os hóspedes podem desfrutar de um agradável serão com uma vista fabulosa. Além disso, conta com uma zona de quarto bastante ampla que inclui um closet. Na parte da sala pode encontrar-se uma mesa de jantar com capacidade para 6 pessoas, um grande e imponente candeeiro sobre a mesa, vários sofás e ainda um monitor e um aparelho de telefone e fax. Na casa de banho há à disposição uma banheira com hidromassagem vertical e ainda um chuveiro.

#308 – Superior Oriental – Este quarto, como o nome indica, tem uma decoração oriental e exótica. O primeiro pormenor que se nota ao entrar é a tapete a imitar a pele de um animal no chão, na zona dos cadeirões. Depois há a cama e paredes decoradas com detalhes chineses, como quadros e alguns vasos com plantas, e ainda a colcha e a cabeceira da cama. A casa de banho é igualmente dotada de hidromassagem vertical, tal como em todos os outros quartos superiores.

#309 - Superior Spa – Como todos os quartos superiores, localizados no 3º andar do hotel, o Spa tem varanda com vista sobre a Ria, na qual podemos encontrar uma mesa com cadeiras para que os hóspedes possam desfrutar dela da melhor maneira possível. É ainda dotado de uma decoração em tons de creme e um aroma a incenso muito suave e doce que tenta transmitir a tranquilidade que se teria num Spa. A sua cama de dossel é outro dos aspectos que torna este quarto único.

#310 - Suite Veneza – Este é um dos quartos mais reservados para fazer os programas Românticos e de Núpcias, pois a decoração é toda em tons de branco. É um quarto muito amplo que tem uma zona distinta com sofás e uma mesa de apoio, a zona da cama, e ainda uma outra mesa alta, com cadeiras, onde podem ser feitas refeições, caso os hóspedes o solicitem.

#311 - Suite Escritor – A Suite Escritor é bastante utilizada para clientes habituais, que venham em negócios, pois é bastante adequado para trabalhar. É amplo e dispõe de uma decoração tranquila, bem como de uma

mesa grande ideal para colocar um computador portátil e ainda ter espaço suficiente para escrever e dispor livros, se for necessário. Além disso, a casa de banho deste quarto é das maiores de todos os quartos.

#312 - Suite Nupcial – Apesar de não ser tão requerido nos programas, este quarto sempre foi a Suite Nupcial, mesmo quando o hotel só tinha a parte antiga, daí ter mantido o nome. É mais pequeno que a Suite Veneza, mas com a sua decoração em tons claros e zona de sala com sofás extremamente confortáveis, consegue ser um quarto muito acolhedor, para o qual contribuem a casa de banho com carpete bege e banheira redonda.





#### **Anexo 4 “Programas do Hotel”**

- Veneza Portuguesa – este é um dos programas mais solicitados pelos nossos hóspedes. Consiste em 2 dias de estadia no Hotel, com direito a um serviço gourmet que é colocado no quarto, com fruta, queijos, vinho, doce e tostas, e ainda um passeio de moliceiro na Ria de Aveiro. Tem bastante adesão e o feedback recebido é muito positivo, pois permite-nos mostrar as coisas típicas da região, de modo a que as pessoas fiquem a conhecer não só o hotel e a cidade de Aveiro, mas também um pouco da nossa gastronomia. É ainda possível, neste e noutros serviços, acrescentar um jantar num restaurante indicado por nós.

- Romântico – o Programa Romântico consiste também numa estada de 2 noites (pelo menos) no Hotel, com direito a um serviço romântico feito no quarto, que inclui chocolates, ovos moles e uma garrafa de espumante à escolha, bem como uma decoração romântica, com velas, pérolas e pétalas de rosas. Este ambiente é frequentemente procurado por casais de namorados, ou para festejar aniversários de namoro e casamento.

- Família – o Programa Família é um dos mais complexos pois inclui vários vouchers, bem como jantar e cinema. É um programa principalmente destinado a um casal com 1 filho, se bem que podem ser feitas as devidas alterações no caso de ser uma família com mais crianças ou então monoparental. Há no Hotel Moliceiro essa flexibilidade de adaptação às necessidades de cada um. Este programa inclui um voucher para passeio de Moliceiro na Ria, outro para visita à Fábrica de Ciência Viva, onde as crianças podem aprender várias coisas ligadas à ciência, um outro para a Oficina do Doce onde se aprende a fazer (e podem até mesmo fazer) Ovos Moles, e finalmente um voucher para um gelado no ‘Cafeína dos Arcos’, com quem também temos uma parceria. Além disso, este programa conta ainda com um jantar no Hotel, numa sala reservada exclusivamente à família, com uma pizza à sua escolha, e ainda uma sessão de cinema, também com um filme à escolha, e pipocas.

- Aniversário – este programa consiste num serviço acolhedor no quarto, com decoração própria e espumante à escolha pelos hóspedes,

morangos e bolo de aniversário. É ainda proporcionado um momento no nosso bar no qual o nosso pianista toca os 'Parabéns' ao aniversariante.

- Mimos a Dois – é um programa menos requisitado, mas não deixa no entanto de ser muito interessante, pois inclui a bebida de boas-vindas servida no quarto, com 2 flutes de espumante, Ovos Moles, morangos e chocolates, uma decoração romântica, uso de ginásio e massagem de relaxamento para o casal no Holmes Place de Aveiro, passeio de Moliceiro na Ria e passeio de BUGA. Mediante a disponibilidade do Hotel será ainda possível que o casal faça o check out mais tarde (cerca das 14h).

- Núpcias – o programa para a noite de núpcias é efectuado num dos quartos temáticos e inclui um serviço especial no quarto, com decoração romântica e ainda espumante a gosto dos hóspedes, chocolates, Ovos Moles e morangos. Tudo para ajudar a proporcionar aos recém-casados a melhor noite das suas vidas.

- Mil e Uma Noites – este é um programa com um ambiente completamente diferente e peculiar pois inclui alojamento no quarto temático Marraquexe. Além disso a bebida de boas vindas é um cocktail mil e uma cores, e para além de um serviço gourmet no quarto similar ao do programa Veneza (com fruta, queijo, doce, tostas e vinho) no quarto, poderá encontrar-se também um bouquet de flores.

- Fim de Semana Idade de Ouro – porque os melhores momentos da vida precisam de ser bem aproveitados, o programa Fim de Semana Idade de Ouro destina-se a hóspedes com idade superior a 60. Com este programa, o Hotel Moliceiro proporciona aos seus clientes um fim de semana relaxado e mimado. Assim, além do serviço de boas vindas no bar e chá ao entardecer no quarto, recebem ainda o seu jornal preferido à hora que quiserem na comodidade do quarto e têm a possibilidade de ter um momento relaxante no bar tomando um chá num dia à sua escolha. Este programa inclui ainda um passeio de city Tour ou barco Moliceiro pela cidade ou Ria de Aveiro, respectivamente.

- Mini Férias – o programa Mini-Férias consiste num pacote de 4 ou 5 noites incluindo todas as regalias do hotel (bebida de boas-vindas, chá no

quarto ao fim da tarde, pequeno almoço buffet, internet gratuita e piano bar ao fim do dia), e ainda um passeio de barco Moliceiro a realizar num dia à escolha.

O Hotel disponibiliza ainda alguns programas sazonais, que só têm validade durante uma determinada altura, como é o caso dos seguintes:

- Charme na Ria – este é um programa novo (só foi iniciado no Verão do ano passado) e teve uma grande adesão por parte dos hóspedes. Inclui o pequeno-almoço servido a bordo de um barco Moliceiro, e devido a esse mesmo motivo também é um programa sazonal, pois está condicionado às condições climatéricas. Este programa inclui ainda um serviço com águas VOSS e chocolates, espumante e um bouquet de flores no quarto.

- São Valentim – como o nome indica é feito apenas na altura do Dia dos Namorados, podendo ser alargado aos fins de semana que o antecedente e posterior. Além dos habituais serviços de boas vindas, este programa inclui recepção em atmosfera romântica no quarto, com chocolates, morangos e espumante e possibilidade de pequeno almoço no quarto e saída tardia.

- Carnaval – Neste programa, obviamente realizado na época do Entrudo, a bebida de boas vindas no bar é substituída por uma sangria de frutas acompanhada por aperitivos, e são ainda oferecidos 2 vouchers, para visita à Fábrica de Ciência Viva e à Oficina do Doce. Há ainda toda variada sugestão de programação carnavalesca, ficando ao encargo dos hóspedes optar por realizá-la ou não, que inclui visita aos desfiles de Carnaval das localidades circundantes de Aveiro, visita às Caves dos vinhos Aliança e ainda à Fábrica de Porcelanas da Vista Alegre.

- Dia da Mulher – o serviço Dia da Mulher realiza-se apenas no dia 8 de Março. Inclui a bebida de boas vindas como todos os outros, com a particularidade de poder optar por um cocktail diferente e “feminino”. Também o momento de piano bar é inteiramente dedicado às mulheres. Além disso engloba ainda um serviço com água e chocolates no quarto e a possibilidade de o pequeno-almoço ser servido no quarto (mediante o pagamento acrescido de uma taxa).

- Dia do Pai – O programa Dia do Pai é válido no dia 19 de Março e fim de semana adjacente. O Hotel Moliceiro oferece diversos mimos para os pais, entre eles uma “Essência Gourmet” composta por um baú com vinho tinto, frutas, queijo e tostas, e um passeio de barco Moliceiro. Se os hóspedes optarem por um programa de 2 dias são ainda oferecidos um cocktail por sugestão do barman, bem como um voucher para visita à Fábrica de Ciência Viva e outro para a Oficina do Doce, para aprender a fazer os típicos Ovos-Moles.

- Páscoa – como o nome indica, este também é um programa sazonal, que se realiza na durante a semana da Páscoa. Além dos serviços incluídos em todos os programas, será ainda presenteado com água Voss, chocolates e amêndoas no quarto, alusivos a esta quadra. Terá ainda acesso a um kit de informação turística da cidade, e um passeio de barco Moliceiro para fazer quando mais lhe aprouver. Os momentos de piano bar contarão ainda com animação especial de Páscoa.

- Dia da Mãe – O programa Dia da Mãe foi criado para proporcionar às mães momentos de descanso e deleite. A bebida de boas vindas servida no quarto inclui, para além das flutes de espumante e Ovos Moles, chocolates e um requintado bouquet de flores. É ainda oferecida uma lembrança de despedida.

## Anexo 5 “Exemplo de Programa”



### Programa "Veneza Portuguesa" *Gourmet*

*Harmoniosamente integrado num cenário único de história e autenticidade onde domina a arquitectura Arte Nova e inserido numa área de verde e água, frente ao Canal Central da Ria de Aveiro, com o serviço a cargo de uma Equipa seleccionada que, em ambiente acolhedor e familiar faz as delícias de quem visita a VENEZA PORTUGUESA.*

*Ao check-in é recebido com Bebida de Boas Vindas servida na intimidade do Bar do Hotel. Surpreenda-se com um serviço Gourmet no quarto ao chegar; aproveite a luz do final da tarde para gozar do deleite de um bom vinho acompanhado por frutas, tostas, queijos e doces. Enquanto isto, a Sala de estar e o Bar oferecem intimidade e conforto; com musica de Piano ao vivo, diariamente, a envolvência que precisa para acabar o seu dia em pleno, é aqui também servido um variado buffet ao Pequeno Almoço, entre as 07:30 e as 11:00h.*

*Ao deitar no seu quarto pode sossegar apreciando um chá acompanhado por biscoito.*

*Desfrute da leitura aprazível do seu Jornal e/ou Revista preferido, pela manhã após o Pequeno-Almoço(basta que nos solicite a sua preferência de leitura)*

*Pela tarde, maravilhe-se com a linda Cidade de Aveiro, navegando romanticamente em passeio de Barco Moliceiro. Ofertamos ainda a visita ao Aliança Underground Museum a 20 Km de Aveiro, temos certeza de que Vos encantará.*

*Pela manhã, após o Pequeno-Almoço, apraz-nos sugerir alguns roteiros para despedida à Cidade.*

*No Hotel Moliceiro a hospitalidade está presente nos mínimos detalhes para que desfrute de uma estada memorável e manifeste a vontade de voltar a Aveiro.*

#### Incluído:

Alojamento em regime de APA 2 noites 2 pax  
Quarto Standard Valor € 235,00 Jan a Jul/Set a Dez.

(Upgrade p/Deluxe mediante disponibilidade)

- \* Bebida de Boas Vindas - Vinho do Porto e Ovos Moles
- \* Serviço Gourmet – Vinho tinto, frutas, queijo, doce e tostas no quarto
- \* Serviço de Chá e Biscoito no Quarto diariamente ao Final da Tarde
- \* Pequeno Almoço Buffet e/ou no Quarto a pedido (taxa acrescida)
- \* Acesso gratuito à Net (Quarto/Net Office/Áreas Públicas)
- \* Jornal e/ou Revista de preferência a pedido (taxa acrescida)
- \* Passeio de Barco Moliceiro

#### Excluído:

Mês de Agosto

Refeições/ Imprensa e Extras Programa

Programa sujeito a disponibilidade

<http://youtu.be/QUyYOTXfndY>

[www.hotelmoliceiro.pt](http://www.hotelmoliceiro.pt)





## Anexo 6 “Historial”



### HISTORIAL

*Charmoso, Romântico e Familiar*

*... deixe-se embalar nos braços da Ria...*

*Harmoniosamente integrado num cenário de História e autenticidade onde domina a arquitectura Arte Nova e inserido numa área de verde e água, frente ao Canal Central da Ria, esta Unidade, sob a administração e direcção de Cristina Durães e, o serviço a cargo de uma Equipa seleccionada, em ambiente acolhedor e familiar, fazem as delicias de quem visita a VENEZA PORTUGUESA.*

*Aberto desde 1998, sofreu obras de beneficiação e expansão, concluídas em Abril de 2006; tendo-se em consideração a arquitectura envolvente; de realçar os azulejos de relevo da fachada, muito característicos da arquitectura Arte Nouveaux e os painéis interiores de cerâmica, desenhados e produzidos por conceituados artistas Aveirenses, de referir ainda, as obras de arte expostas em todos os quartos e zonas públicas.*

*Com um estilo muito próprio, esta Unidade define-se a si própria, havendo uma mistura de Clássico e Contemporâneo bem visíveis.*

*Ao check-in o Hospede é recebido com uma Bebida de Boas Vindas, composto por Vinho do Porto/Espumante e Ovos moles (doce típico).*

*Ao deitar no seu quarto pode sossegar saboreando um delicioso chá acompanhado por biscoitos. De sua preferência será entregue e à hora pretendida, o seu Jornal diário ou semanário sem qualquer custo acrescido.*

*A Sala de estar e o Bar oferecem intimidade e o conforto do seu próprio lar. Com musica de Piano ao Vivo, diariamente, a envolvência que precisava para acabar o seu dia em pleno.*

*No **Hotel Moliceiro** a hospitalidade está presente nos mínimos detalhes para que desfrute de uma estada com atendimento personalizado.*

*Não dispondo de Park; apenas alguns lugares na frente do Hotel, não deve se preocupar, somente tem de nos confiar a chave do seu automóvel.*

*Privilegiado pela localização e espelhado nas águas do Canal Central, o **Hotel Moliceiro** está implantado na zona nobre da cidade, dispondo de 49 quartos, 14 deles temáticos, e uma suite Presidencial, sendo os restantes Standard, todos modernamente equipados com ar condicionado, telefone directo, ligação à Net, TV LCD cabo, mini-bar, cofre, secador de cabelo, espelho de aumento e elegantes produtos de acolhimento e higiene pessoal.*





## Anexo 7 “Tabela de Preços Balcão 2011”



### TABELA PREÇOS BALCÃO 2011 ÉPOCA I \*

MODALIDADE	PREÇOS*
Quarto Single Standard	90,00
Quarto Duplo Standard	99,50
Quarto Single/Duplo Anti-Alérgico	115,00/127,50
Superior Design	150,00
Superior Provençal	150,00
Superior Cosmopolitan	150,00
Superior Marrakech	150,00
Superior Oriental	150,00
Superior Spa	160,00
Superior Manhattan	170,00
Superior Chanel	180,00
Suite Escritor	180,00
Suite Nupcial	190,00
Suite Veneza	200,00
Suite Presidencial	350,00
Cama Extra Adulto	57,50
Cama Extra Criança até 10 anos	45,00
Berço - até 2 anos	20,00
Pequeno Almoço EXTRA Adulto	20,00
Pequeno AlmoçoEXTRACriança	17,50

### EPOCA II \*

MODALIDADE	PREÇOS*
Quarto Single Standard	99,50
Quarto Duplo Standard	117,50
Quarto Single/Duplo Anti-Alérgico	127,50/145,00
Superior Design	175,00
Superior Provençal	175,00
Superior Cosmopolitan	180,00
Superior Marrakech	190,00
Superior Oriental	190,00
Superior Spa	190,00
Superior Manhattan	200,00
Superior Chanel	200,00
Suite Escritor	215,00
Suite Nupcial	215,00
Suite Veneza	250,00
Suite Presidencial	375,00
Cama Extra Adulto	65,00
Cama Extra Criança até 10 anos	52,50
Berço - até 2 anos	22,50
Pequeno Almoço EXTRA Adulto	22,50
Pequeno AlmoçoEXTRACriança	20,00

I \*Época Baixa – 01<sup>da</sup> Janeiro/2011 \* 30<sup>da</sup> Junho e 16<sup>da</sup> Outubro \* 30<sup>da</sup> Dezembro/2011

II \*\*Época Alta – 01<sup>da</sup> Julho \* 15<sup>da</sup> Outubro/2011

OFERTA – Fabuloso Pequeno Almoço – Buffet

Porto de Honra - Vinho do Porto ou Espumante e Ovos Moles no Check-in

Chá e biscoitos no Quarto todos os finais de tarde

INTERNET WIRELESS uso livre nos quartos / áreas públicas

MUSICA de Piano ao Vivo no Bar do Hotel diariamente (exceto aos Domingos)

OUTROS - Serviços Especiais a pedido: Noite Nupcial/Aniversário/Dia Namorado/Outros Programas...

\*\* Passagem de Ano / Páscoa / Todos os Santos e outras Festividades (Consultar Preços Departamento Reservas)

PREÇOS NET

ESTÁ TABELA ESTA SUJEITA A ALTERAÇÃO SI AVISO PREVIO





## Anexo 8 “Package Seminário 2011”



### PACKAGE SEMINÁRIO 2011

**PACKAGE MEIO DIA** 160,00  
(compreende a 4 horas)

**Inclui**

Aluguer de Sala, Água Mineral, Bloco, Caneta  
Taxas e Serviço

**PACKAGE DIA INTEIRO** 260,00  
(compreende a 9 horas)

**Inclui**

Aluguer de Sala, Água Mineral, Bloco e Caneta  
Taxas e Serviço

**SALAS**

Máximo 50 participantes em Plateia (espaço reduzido ao serviço de Coffee-Break)

Máximo 80 participantes em Cocktail

Máximo 25 em U ou

Máximo 30 em Escola

**MATERIAL AUDIOVISUAL**

**Incluído**

Écran / Retroprojector / Flipchart

Datashow / Internet Wireless

**MATERIAL AUDIOVISUAL**

**Adicional**

Tradução Simultânea / Fax / Fotocopiadora / Som / TV LCD

Computador / DVD / Impressoras / Telefone / Microfone Portátil, etc..

(preço sob consulta)

**COFFEE BREAKS** €5,00 por pessoa

Café, Leite, Sumo de Laranja, Água, Petit Fours, Salgadinhos

A Salas de Reunião do Hotel Moliceiro estão á sua disposição, bem equipadas e com o suporte de uma maravilhosa Equipa; deliciosos Coffee Breaks, Serviço de Bar entre outros, sendo o espaço ideal para realizar elegantes Cocktails.

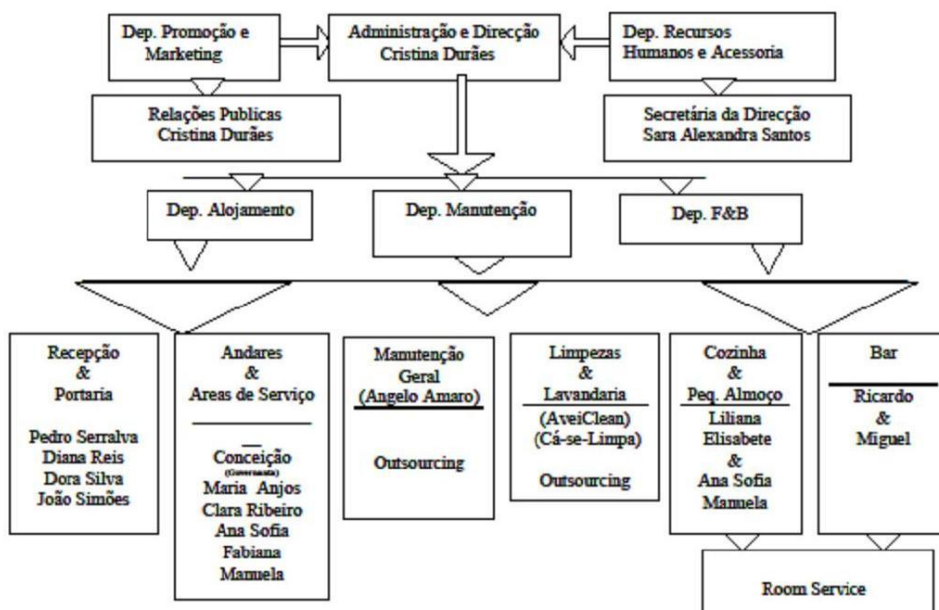




## Anexo 9 “Organigrama do Hotel Moliceiro”

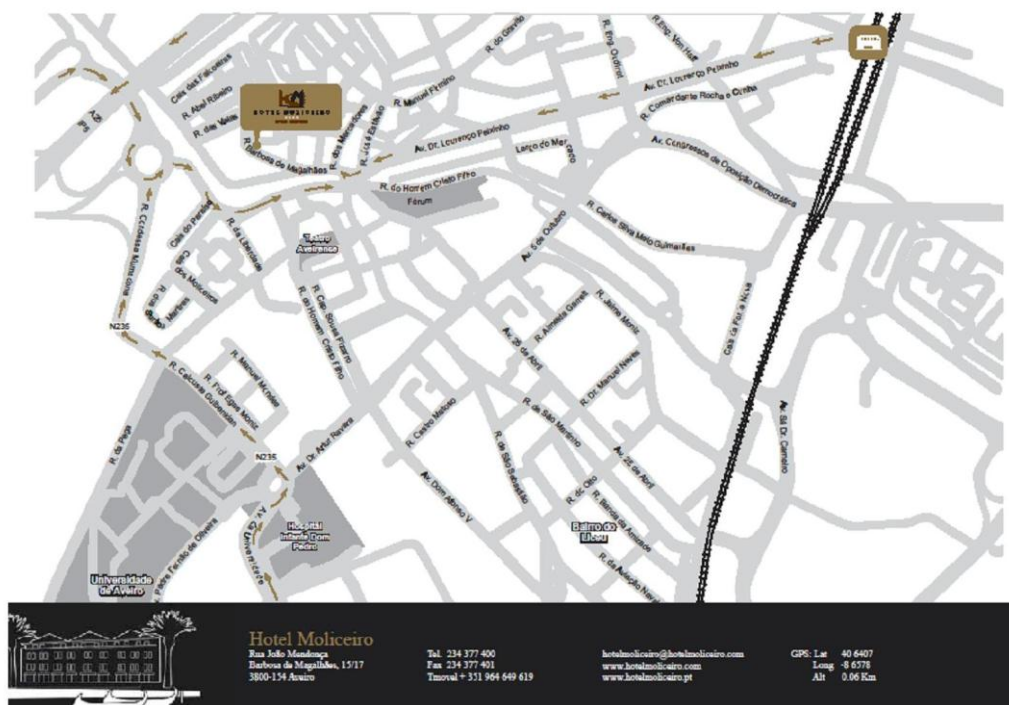


### ORGANIGRAMA DO HOTEL MOLICEIRO





## Anexo 10 “Mapa da Cidade de Aveiro”







## Anexo 11 "Inventário Bar"

DESIGNAÇÃO	IVA	Qtd. Bar.	Qtd. Ec.	Qtd. Total	Preço	TOTAL
<b>Vinhos</b>						
Verde Casal Garcia 0.75	13%	1	2	3	2,69 €	2,69 €
Verde Muralhas	13%				3,53 €	
Tinto Lello	13%				4,55 €	
Branco Lello	13%	1	6	7	4,30 €	4,30 €
Branco Volúpia	13%	1	1	2	2,77 €	2,77 €
Fiuza Branco Três Castas	13%				3,07 €	
Mateus Rosé Aragonês	13%	2		2	3,46 €	6,92 €
Mateus Rosé 0.37	13%				1,72 €	
Mateus Rosé 0.75	13%				3,15 €	
Vinho BR S. Domingos	13%					
Vinho TT S. Domingos 2007	13%		11	11	2,00 €	
TT Bairrada Garrafeira 2005 S. Domingos	13%		11	11	3,78 €	
Branco Bairrada S. Domingos 2008	13%		12	12		
Quinta Ortigão BR	13%					
<b>Whiskies</b>						
Whisky J.B. 15 Anos	21%	40%		0,4	16,50 €	6,60 €
Whisky J.B. Novo	21%	50%		0,5	9,30 €	4,65 €
Whisky Cutty Sark Novo	21%	70%		0,7	8,27 €	5,79 €
Whisky Ballantines novo	21%	70%		0,7	10,99 €	5,50 €
Whisky Canadien Club	21%	1		1	9,95 €	9,95 €
Whisky Cardhu	21%	55%		0,55	24,40 €	13,42 €
Whisky Four Roses	21%	70%		0,7	1,65 €	7,46 €
Whisky Jameson	21%	90%		0,9	11,12 €	10,00 €
Whisky Jack Daniels Garrafa	21%	20%		0,2	39,54 €	7,91 €
Whisky Jack Daniels S Barrel	21%	65%		0,65	39,54 €	25,70 €
Whisky Johnie Walker Black	21%	35%		0,35	19,10 €	6,69 €
Whisky Johnie Walker Red	21%	65%		0,65	9,95 €	6,46 €
Whisky Glenfiddich 12 anos	21%	30%		0,3	16,95 €	5,09 €
Whisky James Martins 20anos	21%	5%		0,05	52,90 €	2,65 €
Whisky Jim Bean	21%	60%		0,6		
Whisky Famous Grouse	21%	1		1	8,29 €	8,29 €
Whisky Balvenie 10 anos	21%	1		1	28,19 €	28,19 €
Whisky Balvenie 12 anos	21%	95%		0,95	30,78 €	29,24 €
Outros Whiskies Swing	21%				44,06 €	
Whiskies Bushmills novo	21%				12,36 €	

<b>Aguardentes</b>						
Adega Velha	21%	60%		0,6	43,95 €	26,37 €
São Domingos velha	21%	25%		0,25	6,45 €	1,61 €
são Domingos Velhissima	21%	20%	2	2,2	10,83 €	2,17 €
CRF Reserva	21%	60%		0,6	9,75 €	5,85 €
Antiqua Velha	21%	1		1		
Aguardente Calvados	21%	95%		0,95	34,37 €	32,65 €
Aguardente Williamine	21%	70%		0,7	29,90 €	20,93 €
Aguardente Medronho Sanchez	21%	50%		0,5	5,61 €	2,81 €
Antiquissima	21%	70%		0,7		
Aldeia Velha	21%	20%		0,2	9,79 €	1,96 €
Aguardente Bagaceira	21%				11,20 €	
Aguardente Bagaceira S. Domingos	21%	30%	1	1,3		
Aguardente Bagaceira Quinta das Bagginas	21%					
Aguardentes Bageiras	21%				25,00 €	
Aguardente Vínica Relicário	21%	50%		0,5	8,41 €	4,21 €
Aguardente Cachaça 51	21%	95%	1	1,95	8,20 €	7,79 €
Cognac Martell	21%	90%		0,9	16,92 €	15,23 €
Cognac Remy Martin	21%	95%		0,95	26,42 €	25,01 €
Cognav Remy Martin VSOP	21%				26,36 €	
Cognac Courvoisier VS	21%	2,50%		0,025	16,35	0,41 €
Cognac XO	21%	2,50%		0,025		
<b>Rum</b>						
Bacardi	21%				9,94 €	
Bacardi Oro	21%	30%		0,3	9,55 €	2,87 €
Bacardi Reserva	21%	35%		0,35	10,33 €	3,62 €
Bacardi Lemon	21%	20%		0,2	10,41 €	2,08 €
Havana 7Anos	21%				16,67 €	
Orange Santa Teresa 0.5	21%	50%		0,5	16,00 €	8,00 €
Santa Teresa 1976	21%	90%		0,9	11,07 €	9,96 €
Rum Café Araku	21%	30%		0,3		
Havana Club Añejo Blanco	21%	1		1	7,98 €	7,98 €
Havana Club Añejo Reserva	21%	30%		0,3	12,90 €	3,87 €
Havana Club 7 anos	21%	90%		0,9	16,67 €	15,00 €
Captain Morgan 1L	21%	45%		0,45		
Captain Morgan Spicegold	21%	10%		0,1		
Brugal Reserva	21%	10%		0,1		
<b>Vodka</b>						
Vodka Stolichnaya	21%				10,36 €	
Vodka Absolut Citron	21%	35%		0,35	9,46 €	3,31 €

Vodka Absolut Peach	21%	50%		0,5		
Vodka Absolut Vanilla	21%	60%		0,6		
Vodka Absolut Blue	21%	10%		0,1	9,29 €	0,93 €
Vodka Absolut Raspberry	21%	80%		0,8		
Vodka Absolut Pears	21%	5%	1	1,05	9,90 €	0,50 €
Vodka Dunzka	21%	10%		0,1	9,43 €	0,94 €
Vodka Eristoff Black	21%	10%		0,1	8,98 €	0,90 €
Vodka Roberto Cavalli	21%	100%		1		
Vodka Vikingfjord	21%	55%		0,55		
Vodka Grey Goose	21%	95%		0,95	28,20 €	26,79 €
Vodka Wyborowa	21%	80%		0,8		
Vodka Muskovskaya	21%	100%	1	2	7,00 €	7,00 €
Vodka Zubrowka	21%	15%	1	1,15		
Bols Blue	21%				8,45 €	
Bols Apricot Brandy	21%	5%	1	1,05	8,45 €	0,42 €
Bols Creme de Cacau	21%				9,55 €	
Bols Creme de Cacau Branco	21%	25%		0,25	9,55 €	2,39 €
Bols Chocolate Mint	21%	1		1	8,45 €	8,45 €
Bols Peppermint	21%				8,45 €	
Bols Creme Cassis	21%				9,22 €	
Bols Strawberry	21%	65%		0,65	8,45 €	5,49 €
Bols Melon	21%	90%		0,9	8,45 €	7,61 €
Bols Cacau Brown	21%	80%		0,8	8,45 €	6,76 €
Bols Advocat	21%	70%		0,7	8,45 €	5,92 €
Bols Galliano	21%	45%		0,45	8,45 €	3,80 €
Bols Banana	21%	95%	1	1,95	8,25 €	7,84 €
Bols Peppermint Green	21%	35%	1	1,35		
Bols Creme de Cassis	21%	90%	1	1,9		
Bols Blue Coração	21%	10%		1,1		
Bols Parfait Amour	21%	70%		0,7		
Gin Beefeater	21%	60%		0,6	9,95 €	5,97 €
Gin Gordons	21%	5%	1	1,05	7,99 €	0,40 €
Gin Bombay Shappire	21%	25%	1	1,25	12,00 €	3,00 €
<b>Vinhos do Porto</b>						
Porto Tawny Tinto	21%				3,67 €	
Porto Ruby Ferreira	21%				5,05 €	
Porto Lágrima Offley	21%				4,42 €	
Porto Chip Dry Tayllors	21%	1+45%		1,45	6,46 €	9,37 €
Vintage 1998 R.C.Velha	21%				24,00 €	
Branco Ferreira	21%	70%		0,7		
Lágrima Ferreira	21%	55%		0,55	6,68 €	3,67 €
20Anos Ferreira	21%				29,40 €	
10Anos Ferreira	21%				16,50 €	

Porto Branco Offley	21%				4,51 €	
Porto L.B.V 2000	21%				12,17 €	
Porto L.B.V Portal	21%				12,17 €	
Barros Pinto Miniatura 9cl	21%		66	66		
Taylors Tawny	21%	70%	7	7,7	5,80 €	4,06 €
Vintage 2003	21%	100%		1		
Taylors 10 anos	21%	100%		1	11,96 €	11,96 €
Taylors 20 anos	21%	100%		1	23,50 €	23,50 €
Moacatel Favaios	21%	95%		0,95	3,50 €	3,33 €
Moscatel Setubal	21%	85%		0,85	3,25 €	2,76 €
Martini Branco	21%	100%		1		
Martini Rosso	21%	20%	1	1,2	5,98 €	1,20 €
Martini Extra Dry	21%	5%	1	1,05	6,24 €	0,31 €
Tequila Sierra	21%	80%		0,8	11,50 €	9,20 €
Safari	21%	10%	1	1,1	9,75 €	0,98 €
Licor de Café Tijuana	21%		1	1		
Licor de Café Kalua 1L	21%		1	1	13,02 €	
Tia Maria	21%				12,33 €	
Baileys	21%	80%	1	1,8	10,99 €	8,79 €
Cointreau	21%	25%	1	1,25	12,75 €	3,19 €
Disaronno	21%	50%		0,5		
Drambuie	21%	25%		0,25	15,95 €	3,99 €
Bénédictine	21%	50%	1	1,5	17,30 €	8,65 €
Grand Marnier	21%	55%		0,55	16,00 €	8,80 €
Glavya	21%	55%		0,55		
Glamour	21%	95%		0,95		
Galiano	21%				11,76 €	
Sambuca	21%	45%		0,45		
Fernet Branca	21%	25%		0,25		
Frangelico	21%	90%		0,9	10,96 €	9,86 €
Triplice Seco	21%	30%		0,3	8,37 €	2,51 €
Batida de Coco Mangaroca	21%		1	1	6,46 €	
Malibu	21%	75%	1	1,75	8,25 €	6,19 €
Pisang Ambon	21%	60%	1	1,6	7,63 €	4,58 €
Pisang Ambon Guaraná Lima	21%		1	1		
Pimm's Cup Nº1	21%	75%	2	2,75	9,57 €	7,18 €
Ginginha	21%	90%		1,9	6,44 €	5,80 €
Amêndoa Amarga Amarguinha	21%	15%	1	1,15	8,45 €	1,27 €
Ponche Milbar	21%	80%		0,8	4,95 €	3,96 €
Licor Beirão	21%	60%	1	1,6	7,25 €	4,35 €
Campari	21%	90%		0,9	9,50 €	8,55 €
Ricard	21%	5%	1	1,05	8,48 €	0,42 €
Moscato Doce	21%					

Licor da Madeira 1/2 Doce	21%	55%		0,55	5,94 €	3,27 €
Licor Maracujá Ezequiel	21%	90%		0,9		
Licoroso Jeropiga Vale Grande	21%		2	2		
<b>Champagnes e Espumantes</b>						
Champagne Moet Chandon	21%				25,90 €	
Montanha Chardonay Tinto	21%	1		1		
Montanha A. Henriques	21%	1		1	3,84 €	3,84 €
Montanha Real	21%	1		1		
São Domingos 1/2 Seco	21%				2,59 €	
São Domingos Doce	21%	2		2	2,60 €	5,20 €
São Domingos Extra Bruto	21%	1		1		
Rosé S. Domingos	21%	3	14	17	2,65 €	7,95 €
Baga S. Domingos Bruto	21%		6	6	4,12 €	
Aliança 1/2 Seco	21%	4	4	8	4,70 €	18,80 €
Aliança Tinto Bruto	21%	1	2	3	4,70 €	4,70 €
Aliança Doce	21%				2,70 €	
Aliança Reserva Bruto	21%	1	2	3		
Aliança Danubio Bruto	21%		1	1	3,29 €	
Lobo Freitas 2007	21%	2	5	7	10,00 €	20,00 €
Champagne Mumm	21%	3	4	7		
Champagne Pipper-Heidsieck	21%	1		1		
Ch. Palmes-D'or Vintage 2008	21%	2		2		
Esp Quinta da Cabriz	21%	1	10	11	4,99 €	4,99 €
Esp BR Charles Pelletier	21%		9	9		
Murganheira Bruto 2006	21%		2	2	6,95	
<b>Bebidas Não Alcoólicas</b>						
Trinaranjus Laranja	6%	15		15	0,69 €	10,35 €
Trinaranjus Ananás	6%	13		13	0,69 €	8,97 €
Trinaranjus Limão	6%	12		12	0,69 €	8,28 €
Ginger Ale	6%	15	17	32	0,71 €	10,62 €
Nordic Tónica Vidro	6%	22	96	118	0,71 €	15,62 €
Águas Castelo	6%	10	36	46	0,36 €	3,57 €
Águas Fastio 1L	6%	2	51	53	0,45 €	0,90 €
Água Voss 0.375L		3	16	19	1,63 €	4,88 €
Água das Pedras	6%	17	36	53	0,36 €	6,17 €
Luso 0.25	6%	16	51	67	0,58 €	9,28 €
Sprite	6%	5	12	17	0,46 €	6,54 €
Coca – Cola	6%	25	56	81	0,60 €	14,88 €
Coca-Cola Light	6%	6	27	33	0,60 €	3,57 €
Néctar Pêssego Pascual	6%	23		23	0,35 €	8,05 €

Néctar Ananás Pascual	6%	17		17	0,35 €	5,95 €
Néctar Laranja Pascual	6%	5		5	0,35 €	1,75 €
Néctar Manga Pascual	6%	4		4	0,35 €	2,84 €
Néctar Pêra Pascual	6%				0,35 €	
Néctar Tutti - Frutti Pascual	6%	14		14	0,35 €	4,90 €
Néctar Tomate Compal	6%	5		5		
Fanta Laranja	6%	7	16	23	0,46 €	3,21 €
Xarope Groselha 1L	6%	80%		0,8	2,20 €	1,76 €
Xarope Grenadine 1L	6%	40%		0,4	2,70 €	1,08 €
<b>Cervejas</b>						
Super Bock Abadia	21%	5	2	7	0,45 €	2,25 €
Sagres 0.33L	21%	18		18	0,35 €	6,30 €
Sagres Preta	21%	3		3		
Sagres Zerp Branca	21%	1		1		
Sagres Zero Preta	21%	3	2	5		
Super Bock 0.33L	21%		4x24	96	0,36 €	
					TOTAL:	
					TRANSPORTE:	
					TRANSPORTE:	
<b>TOTAL DE INVENTÁRIO 2010</b>						<b>3.110,50</b> €

## Anexo 12 “Inventário Offices”

### **INVENTÁRIO OFFICES - 2011**

Lençóis Grandes – 167

Lençóis Pequenos – 402

Fronhas – 381

Lençóis Bebê – 14

Toalhas Banho – 360

Toalhas Rosto – 494

Toalhas de Bidé – 197

Toalhetes Mãos – 316

Tapetes – 256

Colchas brancas

Colchas Bebê – 6

Grandes – 35

Pequenas – 91

Robes – 18

Resguardos Grandes – 36

Resguardos Pequenos – 74

Cobertores – 83

Almofadas – 192

Edredons – 2

Sub-colchão – 2

## **109**

1 colcha

2 almofadas

## **113**

1 colcha

2 almofadas

1 rolo

## **114**

1 colcha

2 almofadas

## **118**

1 cobertura

3 almofadas

## **Colchas de decoração**

Grandes – 8

Pequenas – 22

Coberturas – 15

Almofadas – 61



**209**

1 colcha

2 almofadas

**213**

1 colcha

2 almofadas

**214**

1 colcha

3 rolos – grandes juntos

2 rolos pequenos

6 almofadas

**205**

1 colcha castanha

2 almofadas castanahs

**218**

1 cobertura

3 almofadas

**307**

1 colcha  
1 manta  
5 almofadas

**308**

2 colchas  
1 manta  
6 almofadas  
3 rolos

**309**

2 colchas  
8 almofadas  
4 rolos

**310**

2 colchas  
8 almofadas  
1 rolo

**311**

1 colcha  
1 cobertura  
2 almofadas  
1 manta

**312**

1 colcha  
2 almofadas

**313**

1 cobertura  
3 almofadas

Gel Banho – 1407  
Body Lotion – 1166  
Sabonetes – 8932  
Kit Dental – 541  
Kit Barba – 635  
Esponjas Sapatos – 776  
Kit Costura – 502  
Kit Algodão – 415  
Toucas – 1699  
Caixas – 226  
Fósforos – 3000  
Calçadeiras – 17  
Pentes – 6  
Sacos Lavandaria - +/- 2500  
Fitas – 1070

---

Chinelos – 675  
Mantas Pêlo – 9  
Mantas – 7  
Almofadas de Pêlo – 3  
Resguardos Novos Pequenos – 21  
Resguardos Novos Bebê - 3



## Anexo 13 “Exemplo de Carta”

**NOME DA EMPRESA  
MORADA  
CÓD. POSTAL – LOCALIDADE  
PAÍS**

Aveiro, data

ENVIO DE FACTURA / VD / RECIBO

Exmo.(a) Senhor (a)

Os Nossos melhores cumprimentos.

Serve a presente para enviar N/ Factura N<sup>o</sup> xxx no valor total de €00,00 referente ao Alojamento por Vós solicitado no N/ Hotel.

Enviamos ainda o N/ Recibo N<sup>o</sup> xxx no valor total de €00,00 referente ao pagamento por Vós efectuado da Factura n<sup>o</sup> xxx

Gratos e honrados pela V/ preferência.

Sem mais de momento e estando sempre ao V/ inteiro dispor.

Departamento de Contabilidade

---

Sara Santos

### **Dados para pagamento por Transferência Bancária / Cheque:**


Cristina Maria de Jesus Durães

NIB: xxxx xxxx xxxxxxxx xxx xx

Contribuinte: xxx xxx xxx



## Anexo 14 “Manual de Funções”

 HOTEL MOLICEIRO	<b>Manual de funções</b>			
Manual Funções	MF	Data: 2011-02-11	Revisão: 0	Pág. n.º 1/5

### 1. Director

Responsabilidades:

- Definir as estratégias globais da empresa
- Definir as políticas relativamente à gestão da empresa
- Definir objectivos para a empresa
- Gerir os recursos humanos e materiais
- Definir estratégias para atingir os objectivos
- Definir a política da Qualidade e Objectivos da Qualidade.
- Conduzir as reuniões de revisão ao sistema.
- Coordenar o funcionamento de todas as Direcções.

Autoridade:

- Parar a produção sempre que o produto não esteja de acordo com as especificações,
- Retirar um funcionário das instalações da empresa quando este não cumpra o determinado nas suas funções.

Competências:

Saberes:

- Licenciatura em Gestão, Economia ou Engenharia.
- 2 anos de experiência em cargo similar.
- Conhecimento de línguas estrangeiras (Inglês e Espanhol)

Saberes – fazer

- Interpretar os resultados da empresa
- Definir estratégias de melhoria da rentabilidade.

Saberes – Ser

- Capacidade de trabalho em equipa.
- Capacidade de liderar grupos
- Capacidade de coordenar e motivar os colaboradores da empresa.

Substituição:

Director de Serviços Administrativos e Financeiros



# Manual de funções

Manual Funções

MF

Data: 2011-02-11

Revisão: 0

Pág. n.º 2/5

## 1. IDENTIFICAÇÃO

### 1.1. Designação da Função descrita:

--

## 2. ENQUADRAMENTO

### 2.1. Função a que reporta (superior hierárquico):

--

### 2.2. Substituído pela Função:

--

## 3. MISSÃO (objectivos e finalidades da função)

Descrição sucinta da razão de ser da função dentro da Organização/Direcção, indicando os limites de actuação e o output/resultado principal.

(frases do tipo: fazer X, de acordo com Y para alcançar Z)

< Custos

> Qualidade

> Satisfação Cliente





## Manual de funções

Manual Funções

MF

Data: 2011-02-11

Revisão: 0

Pág. n.º 3/5

### 4. CONTACTOS

#### 4.1. Relações Internas:

<i>Com quem?</i>	<i>Para quê?</i>

#### 4.2. Relações Externas:

<i>Com quem?</i>	<i>Para quê?</i>

### 5. DIMENSÕES

#### 5.1. Dimensões não Financeiras:

Colaboradores que coordena (número médio e respectivas funções)	
Dependentes Directos	Dependentes Indirectos



HOTEL MOLICEIRO

## Manual de funções

Manual Funções

MF

Data: 2011-02-11

Revisão: 0

Pág. n.º 4/5

### 5.2. Dimensões Económica / Financeira ou outras

(exemplo: orçamento gerido / volume de vendas / nº de fornecedores / nº de clientes, etc...)

### 6. RESPONSABILIDADES PRINCIPAIS (actividades e tarefas detalhadas)

Utilizar verbos que exprimem acção – exemplo: executar, coordenar, planear, implementar, etc...

Indicar a periodicidade de cada tarefa e a importância para a função

### 7. REQUISITOS TÉCNICOS

<b>Formação Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Habilitações Literárias</li><li>▪</li></ul>
<b>Formação Técnica Específica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informática</li><li>▪ Línguas, etc...</li></ul>
<b>Experiência Profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪</li><li>▪</li></ul>
<b>Outros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪</li></ul>



HOTEL MOLICEIRO

## Manual de funções

Manual Funções

MF

Data: 2011-02-11

Revisão: 0

Pág. n.º 5/5

▪

### 8. COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Exemplos: Orientação para mudança, Orientação para cliente, Orientação para resultados, Trabalho em equipa, Integridade e comportamento ético; Liderança, Planeamento e controlo operacional, Potenciar sinergias; Autocontrolo, Capacidade de análise, Compromisso com segurança e ambiente, Comunicação aberta, Criatividade e inovação, Flexibilidade, Iniciativa e proactividade, Negociação e persuasão, Organização e planeamento, Preocupação com custos, Resolução de problemas, Rigor, Tomada de decisão, etc...

### 9. APROVAÇÃO E DATA:

(assinatura do analista que recolheu a informação):

**Responsável** (assinatura de quem forneceu/ validou os dados):



**Anexo 15 “Dados dos Questionários de Satisfação ao Cliente”**

**Anexo 16 “Respostas aos Questionários “Estágios Curriculares” ”**