

# Spot Tours - Animação Turística na Ilha Terceira

Relatório de Estágio

João Santos Coelho

Mestrado em

**Gestão do Turismo Internacional**



# Spot Tours - Animação Turística na Ilha Terceira

Relatório de Estágio

João Santos Coelho

## Orientadora

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz

Relatório de Estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo Internacional, especialização em Gestão dos Destinos Turísticos.



## RESUMO

O presente relatório de estágio intitulado “*Spot Tours – Animação Turística na Ilha Terceira*” tem como objetivo descrever e analisar as funções desempenhadas pelo estagiário, João Coelho, na referida empresa localizada na cidade de Angra do Heroísmo, ilha Terceira.

O estágio foi realizado ao abrigo do programa Estagiar L, promovido pelo Governo Regional dos Açores, tendo a duração de onze meses, iniciando-se no dia um de outubro de 2019 e terminando no dia 31 de agosto de 2020.

A atividade desenvolvida incidiu no ramo do turismo, mais propriamente na animação turística, tendo como objetivo o aprofundamento do conhecimento e aquisição de experiência nesta especialidade, algo que foi concretizado através de contacto direto e recorrente com profissionais da área.

Após uma caracterização da animação turística e dos seus pressupostos legais, procede-se a uma breve síntese sobre a história e recursos turísticos da ilha Terceira com base nos quais se criam e oferecem os produtos turísticos em que assenta a atividade da empresa. De seguida, descreve-se a origem e o processo evolutivo da organização, bem como as atividades realizadas no estágio, principalmente ligadas à animação turística.

O relatório finaliza com uma reflexão crítica sobre as experiências vividas durante a realização do estágio.

**PALAVRAS-CHAVE:** Animação turística, Turismo, Ilha Terceira, Spot Tours, Estágio, Visitas guiadas.

## ABSTRACT

This internship report entitled “Spot Tours - Animação Turística na Ilha Terceira” aims to describe and analyze the activities performed by the intern, João Coelho, in the referred company located in the city of Angra do Heroísmo, Terceira Island.

The internship was carried out under the Estagiar L program, promoted by the Regional Government of the Azores, lasting eleven months, starting on the first of October, 2019 and ending on the thirty-first of August, 2020.

The developed activities focused on the tourism field, specifically on touristic recreational services, with the objective of deepening knowledge and acquiring experience in this expertise, something that was achieved through direct and recurring contact with professionals in the area.

After characterizing the touristic recreational services and its legal assumptions, we proceed to a brief synthesis about the history and tourist resources of Terceira Island, on which the company activity is based on. Subsequently there is a description of the organization's past and the activities carried out during the internship, mainly linked to tourist entertainment.

The report ends with a critical reflection on the experiences felt during the internship.

**KEYWORDS:** Touristic recreational services, Tourism, Terceira Island, Spot Tours, Internship, Guided tours.

## AGRADECIMENTOS

A realização deste relatório de estágio contou com o apoio de diversas pessoas, sem as quais não seria possível a conclusão do mesmo.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer à Professora Doutora Ana Isabel Damião Serpa Arruda Moniz, por todo o seu apoio e orientação durante toda a realização deste relatório de estágio.

À *Vadivan Azores* e todos os seus colaboradores, pela aprendizagem transmitida.

Aos meus pais e namorada, Rita, por todo o apoio, dedicação e motivação que me deram para alcançar este objetivo.

# ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
ÍNDICE DE ESQUEMAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
SIGLÁRIO.....	ix
INTRODUÇÃO .....	10
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	12
1.1 Animação turística .....	12
1.2 Alojamento local e transporte escolar .....	17
CAPÍTULO II- CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA E TURÍSTICA DA ILHA TERCEIRA .....	19
2.1 História.....	19
2.2 Principais produtos e recursos turísticos da ilha Terceira .....	21
CAPÍTULO III - DESCRIÇÃO DA EMPRESA E A SUA HISTÓRIA.....	23
3.1 Objeto social.....	24
3.2 Pessoal ao serviço e espaço físico.....	24
3.3 Presença <i>online</i> .....	25
CAPÍTULO IV - DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO .....	29
4.1 Principais atividades realizadas .....	29
4.2 Impactos da pandemia na atividade da empresa .....	32
CAPÍTULO V - ANÁLISE CONTEXTUAL DA EMPRESA.....	34
5.1 Análise <i>SWOT</i> .....	34
5.2 Perfil dos Clientes.....	36
CAPÍTULO VI – MARKETING ESTRATÉGICO.....	39
6.1 Segmentação e posicionamento.....	39

6.2	Concorrência Direta e Indireta .....	40
6.3	Imagem e Marca da empresa .....	41
CAPÍTULO VII - Marketing Operacional .....		42
7.1	Modelo de Negócio <i>Canvas</i> .....	42
7.1.1	Segmentos de clientes .....	42
7.1.2	Proposta de valor.....	43
7.1.3	Canais.....	43
7.1.4	Relação com os clientes .....	45
7.1.5	Fluxos de Rendimento.....	45
7.1.6	Recursos-Chave .....	46
7.1.7	Atividades-Chave.....	46
7.1.8	Parcerias-Chave .....	47
7.1.9	Estrutura de Custos .....	49
CAPÍTULO VIII – CONCLUSÃO .....		51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		53
ANEXOS .....		59

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

**Esquema 1:** Análise SWOT do destino Açores. Fonte: Plano Estratégico e de Marketing dos Açores, 2016:85-90 (Acedido em outubro de 2020)

**Esquema 2:** Análise *SWOT* da empresa *Vadivan Azores*. Fonte: Autor.

**Esquema 3:** Segmentos de clientes. Fonte: Autor.

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1:** Dístico para Transporte Coletivo de Crianças. Fonte: Grupo SD.

**Figura 2:** A cidade de Angra no ano de 1596 por Linschoten. Fonte: *Explore Terceira*.

**Figura 3 e 4:** Fortaleza de São João Baptista e Algar do Carvão. Fonte: *VisitAzores* e *Explore Terceira*.

**Figura 5 e 6:** Campo de golfe da ilha Terceira e Barcos à Vela na baía da Praia da Vitória. Fonte: *Explore Terceira* e *VisitAzores*.

**Figura 7 e 8:** *Birdwatching* na ilha Terceira e Trilho da Passagem das Bestas. Fonte: *Explore Terceira* e *Azores Trails*.

**Figura 9 e 10:** Logotipo da *Vadivan Azores* e da *Spot Tours*. Fonte: Página do *Facebook* da empresa.

**Figura 11:** Funcionários da *Spot Tourism Activities*. Fonte: *Website* oficial da *Spot Tours*.

**Figura 12:** Exemplo de publicação na plataforma *Facebook*. Fonte: Página do *Facebook* da empresa.

**Figura 13:** Avaliação positiva (traduzida do inglês). Fonte: *Tripadvisor* – *Spot Tourism Activities*.

**Figura 14:** Itinerário de uma *Full Day Tour*. Fonte: Google Maps.

**Figura 15:** Selo *Clean and safe*. Fonte: Turismo de Portugal.

**Figura 16:** Logotipo da *Spot Tours*. Fonte: *Website* oficial da *Spot Tours*.

**Figura 17:** Panfleto informativo. Fonte: *Spot Tours*.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Gráfico 1:** Evolução do Turismo nos Açores. Informações recolhidas do SREA, disponível em: <https://srea.azores.gov.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

**Gráfico 2:** Evolução do Turismo na Ilha Terceira. Informações recolhidas do SREA, disponível em: <https://srea.azores.gov.pt/> (Acedido em setembro de 2020)

**Gráfico 3:** Registos anuais de empresas de Agência de Viagem e Animação Turística na Ilha Terceira. Fonte: Registo Nacional de Turismo. Disponível em: <https://registos.turismodeportugal.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

**Gráfico 4:** Registos anuais de empresas de Agência de Viagem e Animação Turística no Arquipélago dos Açores. Fonte: Registo Nacional de Turismo. Disponível em: <https://registos.turismodeportugal.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

## SIGLÁRIO

**AL:** Alojamento Local.

**BTT:** Bicicleta Todo-o-Terreno.

**CMAH:** Câmara Municipal de Angra do Heroísmo.

**DMC:** *Destination Management Company*.

**DROPTT:** Direção Regional de Obras Públicas e Transportes Terrestres.

**EVT:** Empresa de Viação Terceirense.

**FD:** *Full Day Tour*.

**GRA:** Governo Regional dos Açores.

**HD:** *Half Day Tour*.

**ICEP:** Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal.

**PEMTA:** Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores.

**RNT:** Registo Nacional de Turismo.

**SREA:** Serviço Regional de Estatística dos Açores.

**SWOT:** *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*.

**UNESCO:** *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*.

## INTRODUÇÃO

O presente relatório integra-se no programa de estudo do Mestrado em Gestão do Turismo Internacional, tendo como propósito principal o aprofundamento de conhecimentos na área da animação turística, bem como a obtenção do grau de Mestre com a especialização em Gestão dos Destinos Turísticos. A realização deste estágio permite também consolidar diversos conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico, nomeadamente nas unidades letivas de Técnicas de Guias e Intérpretes, Contabilidade e Interpretação Turística e Ambiental.

Realizado ao abrigo do programa Estagiar L, o estágio decorreu na empresa *Vadivan Azores – Transportes e Turismo Unipessoal Lda.*, que utiliza a marca *Spot Tourism Activities*, entre os meses de outubro de 2019 e agosto de 2020. Foi orientado sob a tutela de Márcio Alves, sócio-gerente, disponibilizando alguma documentação e informação fundamental para a elaboração do presente relatório. Foram desenvolvidas as atividades de guia turístico e motorista, com horário variável consoante a sazonalidade.

A metodologia utilizada na preparação deste relatório foi a observação de tarefas por outros membros da equipa da empresa e posterior realização das mesmas, preparação e planeamento de atividades turísticas, leitura de documentos da empresa e finalmente, revisão de literatura relevante para a fundamentação dos principais conceitos, estruturação e redação do relatório final de estágio.

À parte da presente introdução, o relatório encontra-se estruturado por mais sete capítulos, tratando-se:

- Enquadramento teórico, onde é caracterizada a Animação Turística e outras vertentes da organização como o Alojamento Local e o Transporte Escolar;
- A caracterização da ilha Terceira como destino turístico;
- Descrição detalhada da organização em estudo e da sua história, de forma a perceber o contexto da criação da empresa, do pessoal ao serviço e dos espaços físicos;
- Descrição das atividades realizadas no estágio;
- Análise contextual da empresa, através de uma análise *SWOT* do destino Açores e da organização em si, bem como uma análise do Perfil de Cliente;

- Análise do marketing estratégico apresentando a segmentação e posicionamento, concorrência direta e indireta e a imagem e marca da empresa;
- Análise do marketing operacional, através da aplicação do Modelo de Negócio *Canvas*.

Por fim, o oitavo capítulo foca-se nas conclusões e um balanço geral de toda a experiência, avaliando as mais-valias do estágio tanto para a empresa como para o estagiário.

## CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

De forma a perceber melhor o objeto de estudo, é necessário analisar as suas várias vertentes. Procedendo à análise das mesmas, constata-se que a mais relevante é a Animação Turística, uma vez que é a principal atividade desenvolvida no estágio. No entanto, é também importante referir e caracterizar as restantes atividades realizadas pela *Vadivan Azores*, de forma a entender a própria entidade.

### 1.1 Animação turística

Para entendermos o cerne desta investigação, consideramos relevante elaborar uma contextualização da animação turística, dos seus principais conceitos e o perfil dos seus profissionais.

Desta forma, enquadrando a Animação Turística teoricamente, podemos defini-la como a ocupação dos tempos livres dos turistas que visitam um determinado lugar, de modo a esquecer o *stress* diário e vivenciar novas experiências. Neste quadro, de acordo com Quintas e Castaño (1998: 31-32) a animação turística é definida por dar a conhecer a realidade e cultura local, permitindo escapar às rotinas diárias, através da interação de potencialidades que permitam um desenvolvimento pessoal e espiritual.

A animação turística é vista como uma atividade complexa e segundo Lopes (2008) é fundamental entender determinada ação em conjugação com a dimensão social e educativa, que dinamize programas junto da comunidade (Ramos, 2012:11) Esta complexidade é gerida por um grupo de profissionais que organizam as atividades de animação que promovam o colhimento do turista, permitindo uma oferta única e especializada de acordo com as necessidades do cliente.

O sector do turismo nos últimos tempos sofreu uma evolução e houve a necessidade de os organismos criarem um conjunto de condições que permitissem o desenvolvimento de um serviço único, destacando-se a animação turística que passou a ser considerada um subsector da atividade turística. (Idem, *ibidem*)

Este subsector é baseado em objetivos fundamentais que se dividem em três motivos, de acordo com vários autores:

1. Acentuar o interesse do visitante pelo local visitado, ocupar o tempo livre, ampliar o tempo de permanência e consumo; (Cardoso, Esteves e Fernandes, 2014 *apud* Santos, 2018: 92)

2. Avaliar e desfrutar do destino com os seus recursos mais característicos e diferenciadores, onde existe uma experiência respeitadora com o meio social e ambiental envolvente; (Ramos, 2012 *apud* Santos, 2018: 93)
3. Promoção da capacidade de mostrar o que o material promocional não reflete. (Cardoso, Esteves e Fernandes, 2014 *apud* Santos, 2018: 93)

Segundo o Dec. Lei nº 108/2009 de 15 de maio, a animação turística consiste em atividades de natureza recreativa, de turismo de ar livre ou cultural, que tenham interesse turístico para a região onde se desenvolve. Desta forma, é possível fazer uma distinção e classificação das atividades oferecidas pelas empresas de animação turística, podendo identificar três principais vertentes da animação turística em que a empresa em estudo se insere:

- **Turismo de natureza:** consiste em atividades de animação turística desenvolvidas em áreas classificadas ou com valores naturais. (Dec. Lei nº 95/2013 de 19 de julho);
- **Turismo ativo ou de aventura:** consiste em atividades decorrentes predominantemente em espaços naturais ou em instalações físicas, permitindo a experimentação e descoberta da natureza e paisagem. Estas devem suportar organização logística ou supervisão pelo prestador de serviço. (Dec. Lei nº108/2009 de 15 de maio);
- **Turismo cultural:** consiste em atividades turísticas pedestres ou transportadas que promovam a partilha de conhecimento através do contacto entre o destinatário do serviço e o património cultural da região. (Dec. Lei nº108/2009 de 15 de maio)

No caso português, de acordo com um estudo feito pelo Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal (ICEP) em 1997 e citado por Moutinho (2008), as principais vertentes de animação turística em território português são as atrações turísticas (culturais, naturais e de lazer), os eventos, a animação em alojamento turístico e outras atividades como eventos desportivos, fado e touradas. As atrações turísticas voltadas para a cultura predominam nas regiões litorais de Lisboa, Norte e Centro do país; as naturais têm relevância em todo o território nacional e as de lazer predominam nas grandes cidades e região do Algarve. (Moutinho, 2008 *apud* Esteves, 2013: 88).

De acordo com Silva e Almeida (2013), regiões como o Arquipélago dos Açores apresentam um elevado potencial para o desenvolvimento de produtos de natureza e aventura. Nos últimos anos, o turismo tem sido um importante impulsionador da

economia açoriana, verificando-se um crescimento constante deste setor, que se traduz na criação de empregos, na captação de novos mercados e clientes, aliado a um maior interesse por parte de investidores e a um aumento da promoção da região no exterior.

Apesar destes aspetos positivos, segundo Santos (2012), o potencial da região como destino turístico é de certa forma prejudicado pelas limitações impostas pelo clima, podendo estas ser superadas por meio da qualidade da oferta. Oferta essa que devia ser qualificada através de atividades e serviços mais diferenciados, como mencionam Silva e Almeida (2013). De acordo com o que foi mencionado, este é um dos principais desafios para as empresas de turismo, uma vez que a oferta de serviços turísticos ainda é relativamente desestruturada e sustentada por iniciativas individuais e isoladas, sem um rumo estratégico comum, traduzindo-se num impacto adverso no desenvolvimento turístico da região. (Couto *et al.*, 2017)

De forma a perceber esta evolução, foram analisados os números de hóspedes nos últimos dez anos nos Açores, em geral, e na ilha Terceira em particular. Estes dados estatísticos são recolhidos anualmente pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA, acessido em outubro de 2020).

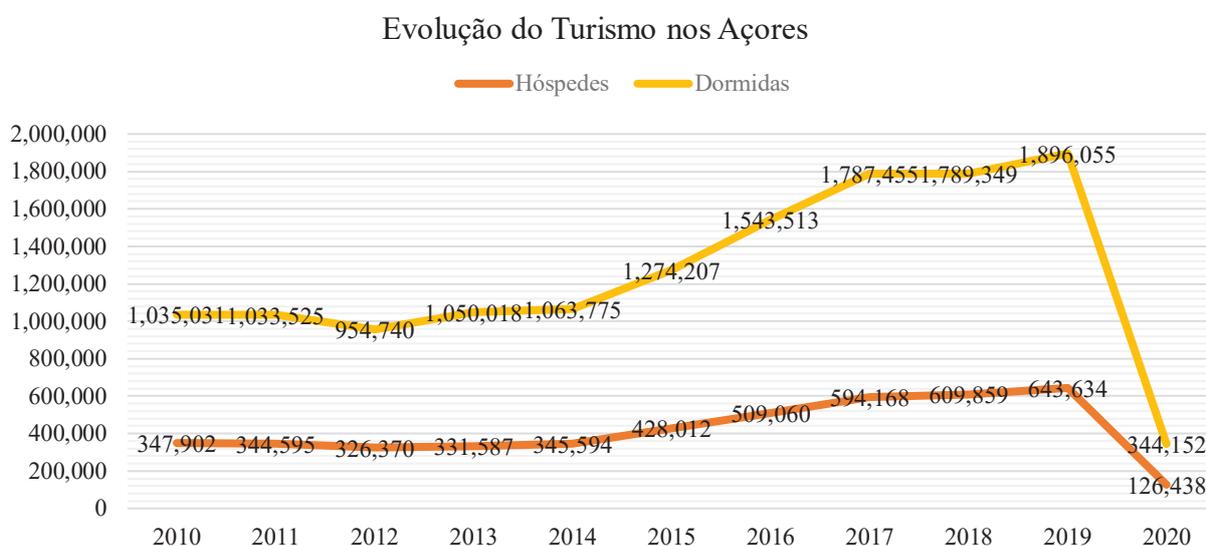


Gráfico 1: Evolução do Turismo nos Açores. Informações recolhidas do site: <https://srea.azores.gov.pt/> (Acessido em outubro de 2020)

Segundo o gráfico, o turismo no arquipélago dos Açores aumentou consideravelmente a partir de 2015, ano em que as empresas aéreas *Low-cost* começaram a sua atividade no arquipélago, e continuou em crescimento, embora menos acentuado, até ao ano de 2019. No ano de 2020 apenas foram recolhidos os dados até ao mês de agosto, porém, verificamos uma enorme descida no número de hóspedes e dormidas, devido à pandemia global.

A maioria dos visitantes ao arquipélago são provenientes de território nacional, enquanto que os visitantes estrangeiros são principalmente da Alemanha, dos Estados Unidos da América, dos Países Baixos e de Espanha. Não surpreendentemente, o mês mais procurado pelos visitantes aos Açores é o mês de agosto, coincidindo com o clima mais quente. Em relação à estadia média, as ilhas que contém maiores valores são São Miguel, Santa Maria e Terceira.

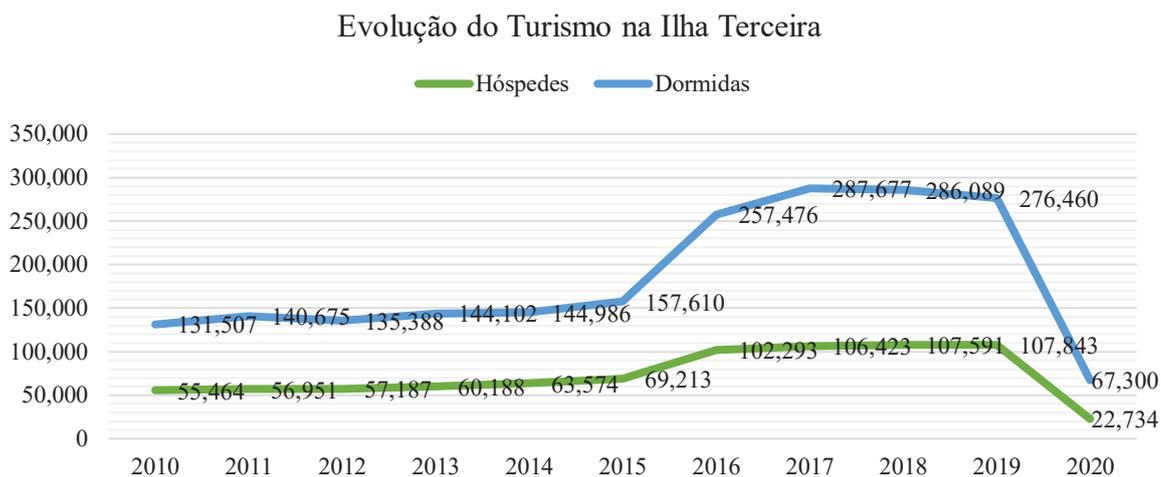


Gráfico 2: Evolução do Turismo na Ilha Terceira. Informações recolhidas do site: <https://srea.azores.gov.pt/> (Acedido em setembro de 2020)

Conforme observado no gráfico, o turismo na ilha Terceira aumentou exponencialmente a partir de 2015, ano em que as empresas aéreas *Low-cost* começaram a sua atividade no arquipélago e continuou em crescimento, embora menos acentuado, até ao ano de 2019. No ano de 2020 apenas foram recolhidos os dados até ao mês de agosto, porém, verificamos uma enorme descida no número de hóspedes e dormidas devido à pandemia global.

A maioria dos visitantes da ilha Terceira são de território nacional, enquanto que os visitantes estrangeiros são principalmente dos Estados Unidos da América, da Alemanha e de Espanha.

O mês mais procurado pelos visitantes à ilha Terceira é o mês de agosto, com a exceção do ano de 2020, correspondendo ao mês de fevereiro. A estadia média na ilha Terceira varia entre as 2.3 noites em 2014, e as 3.0 noites em 2020.

Através do Registo Nacional de Turismo (RNT), podemos verificar as várias empresas registadas no Turismo de Portugal. Este demonstra a data de registo, a denominação da empresa, o número de contribuinte, a morada e os contactos de cada empresa. O seguinte gráfico demonstra o número de registos na ilha Terceira desde o ano

de 2011 nas áreas de atividade de Agências de Viagens e Turismo e Agentes de Animação Turística.

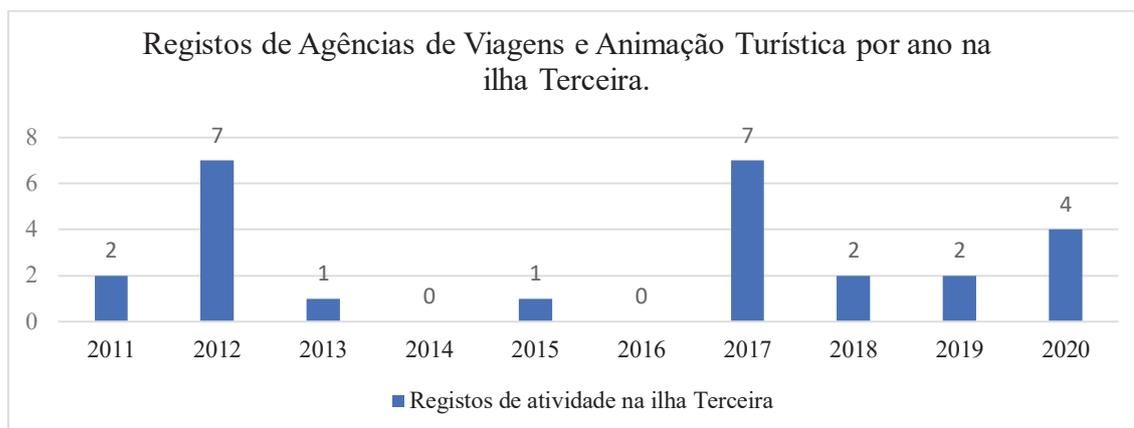


Gráfico 3: Registos anuais de empresas de Agência de Viagem e Animação Turística na Ilha Terceira. Fonte: Registo Nacional de Turismo. Disponível em: <https://registos.turismodeportugal.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

Segundo o gráfico, podemos observar que os anos de 2012 e 2017 foram os anos com mais registos de empresas de Agências de Viagem e Animação Turística na ilha Terceira. A *Vadivan Azores* possui o Registo nº 7278, realizando o seu registo nesta plataforma a 5 de setembro de 2017, o ano em que começou a sua atividade.

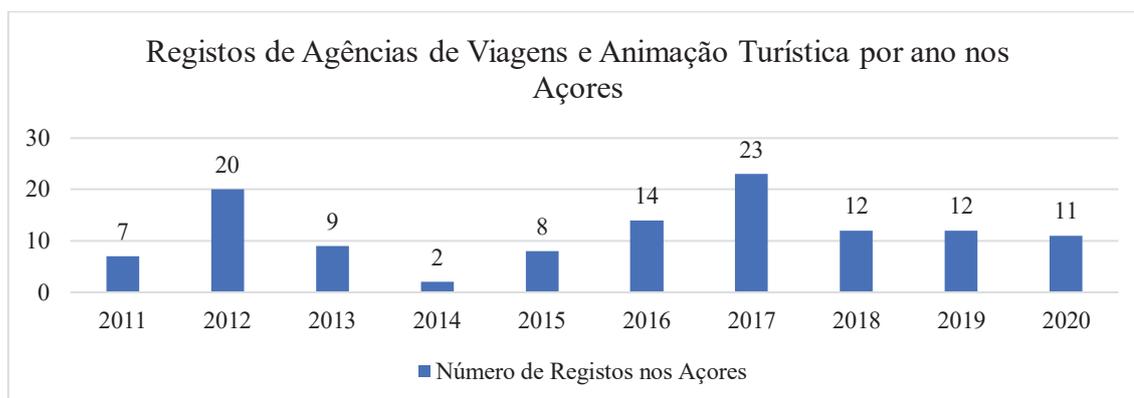


Gráfico 4: Registos anuais de empresas de Agência de Viagem e Animação Turística no Arquipélago dos Açores. Fonte: Registo Nacional de Turismo. Disponível em: <https://registos.turismodeportugal.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

No contexto do arquipélago, os anos de 2012 e 2017 são também os que contam com mais registos de empresas de Agência de viagens e Animação Turística. Aqui conseguimos observar uma relativa estagnação dos números nos últimos três anos, possivelmente associada ao crescimento turístico de que o arquipélago tem vindo a ter.

Pelas palavras de Almeida (2004), a animação turística serve de base sustentável ao desenvolvimento de uma região, de uma instituição, pública ou privada, na divulgação e afirmação de uma identidade cultural. (Santos, 2018: 100) Sendo a *Vadivan Azores* uma empresa de transportes e turismo, a animação turística é um dos seus alicerces, que para

além de potencializarem os recursos da ilha Terceira através da promoção de visitas guiadas, garantem a continuidade do negócio.

De forma a prestar o serviço de forma eficiente, é imperativo a presença de um profissional de informação turística, seja este *freelancer* ou em regime de contrato. De acordo com o Dec. Legislativo Regional nº 9/2013/A de 1 de agosto, podemos considerar um profissional de informação turística um indivíduo que, habilitado como guia-intérprete ou correio de turismo, mediante remuneração, acolha, esclareça e acompanhe turistas nacionais e estrangeiros em viagens e visitas a locais de interesse turístico.

## **1.2 Alojamento local e transporte escolar**

A partir de 2018, a empresa em estudo começou a usufruir de uma unidade de alojamento local denominada de *Angra Spot Lodging*, isto como forma de participar no mercado crescente do alojamento nos Açores, garantindo assim uma maior presença no mercado turístico açoriano.

Remetendo para a Portaria nº83/2016 do Dec. Legislativo Regional de 4 de agosto, e para o Dec. Lei nº128/2014 de 29 de agosto, consideram-se estabelecimentos de alojamento local aqueles que prestam serviços de alojamento temporário a turistas mediante remuneração.

A unidade de alojamento local *Angra Spot Lodging* é caracterizada como tendo a tipologia de apartamento, pois possui quatro quartos separados, com tipologias entre duplos e triplos.

Segundo o Decreto Legislativo Regional 23/2006/A e a Portaria n.º 42/2007 de 5 de julho, o transporte coletivo de crianças é o transporte regular ou ocasional de crianças e jovens até aos 16 anos, em veículo ligeiro ou pesado de passageiros, por qualquer atividade pública ou privada.

Esta atividade só pode ser exercida por quem se encontre licenciado para o efeito através de um alvará emitido pela Direção Regional de Obras Públicas e Transportes Terrestres (DROPTT). Este alvará tem um prazo não superior a cinco anos, intransmissível e renovável por igual período, mediante comprovação de que se mantém os requisitos de acesso à atividade.

A DROPTT também emite um certificado de capacidade técnica e profissional, que qualquer condutor de transporte coletivo de crianças deve possuir.

Os veículos afetos à realização do transporte coletivo de crianças estão também sujeitos a uma licença a emitir pela DROPTT. Devem também possuir o dístico identificador de transporte coletivo de crianças, visto na figura 1, de modo a alertar os outros condutores da presença de crianças na viatura. As licenças dos veículos suspendem-se no caso de não aprovação do veículo em inspeção periódica ou de falta de seguro automóvel obrigatório.



Figura 1: Dístico para Transporte Coletivo de Crianças. Fonte: Grupo SD.

Após este capítulo de enquadramento teórico, é fundamental descrever o contexto histórico e turístico do local no qual o estágio foi desenvolvido.

## CAPÍTULO II- CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA E TURÍSTICA DA ILHA TERCEIRA

O Arquipélago dos Açores em geral é um destino caracterizado pelo seu património natural. Não fugindo à regra, a ilha Terceira conta com excelentes recursos naturais que permitem que este seja um dos seus produtos turísticos principais. No entanto, também é uma ilha dotada de um considerável valor estratégico, detendo um importante papel em várias fases da história de Portugal.

Neste contexto, o presente capítulo caracteriza de forma breve a história deste destino, e dá a conhecer os seus principais produtos e subprodutos turísticos.

### 2.1 História

*“Angra é e deve ser um recurso para a construção do nosso existir contemporâneo.”*

Francisco dos Reis Maduro Dias.

Não há certeza sobre a data certa do descobrimento da ilha Terceira, embora o documento definitivo para comprovar a ocupação desta ilha, nomeadamente a nomeação do líder para este processo, está datada de março de 1450. Volvidos dez anos, as dificuldades em povoar a ilha permaneciam e sabe-se que a vinte e dois de agosto de 1460 ainda se encontra por povoar. (Gregório, 2006: 26-27)

A origem deste nome surge por ter sido a terceira ilha a ser descoberta, sendo, coincidentemente, a terceira maior ilha do arquipélago. O povoamento da ilha foi levado a cabo pelo nobre flamengo Jácome de Bruges, com a aprovação do Infante D. Henrique, tendo sido a primeira povoação no lugar de Portalegre, atual Vila de São Sebastião. Desta forma, Angra, pequeno burgo em rápido crescimento, foi elevada a vila no ano de 1478 e mais tarde, cidade e sede de bispado em 21 de agosto de 1534, tornando-se a primeira cidade do arquipélago.

Segundo o cronista Gaspar Frutuoso em *Saudades da Terra* (1987:87), desde os primeiros anos da sua história, que Angra assumiu um papel predominante, reconhecido como um ponto geoestratégico no meio do Atlântico Norte e posteriormente, como um interposto logístico de navegação. A rota dos Sargaços possibilitou a expansão da cidade

e a sua constituição enquanto um polo dinamizador do comércio local, regional e internacional.



Figura 2: A cidade de Angra no ano de 1596 por Linschoten. Fonte: *Explore Terceira*.

Com o falecimento de Jácome de Bruges, e dado ao facto de não ter descendência capaz de assumir a capitania, colocou o fim a um processo de povoamento, provocando a divisão da ilha em duas capitanias pela mão de D. Beatriz em 1474, dando origem à vila da Praia. Neste sentido, a capitania de Angra foi entregue a João Vaz Corte Real e a capitania da Praia foi entregue a Álvaro Martins Homem. (Leite, 2015: 12)

No contexto da crise de sucessão de 1580, a monarquia portuguesa passou a ter a sua sede na ilha Terceira sob o governo de D. António Prior do Crato. No ano de 1581, a ilha é atacada pelo exército espanhol, no entanto a resistência consegue vencer o conflito utilizando o gado bravo para obter a vantagem sob os espanhóis. Contudo, estes viriam a ganhar controlo sob a ilha dois anos mais tarde, construindo a Fortaleza de São Filipe, hoje Fortaleza de São João Baptista. Os espanhóis só viriam a abandonar o território em 1642, após um ano de cerco à fortaleza. A sua heroica resistência ao domínio castelhano e a forma destemida como expulsou os espanhóis, valeram-lhe o título de *Mui nobre e leal*, conferida por D. João IV. (Melo, 1996:6)

Em 1837, pelos esforços prestados à causa liberal durante a Guerra civil, a cidade ganha o título de *Heroísmo* e de *Sempre constante*, tornando-se assim a “*Mui Nobre, Leal e Sempre Constante Cidade de Angra do Heroísmo*”.

A 1 de janeiro de 1980 ocorre um sismo de magnitude 7.2 na escala de Richter, com o epicentro entre as ilhas Terceira, São Jorge e Graciosa. Este sismo destrói cerca de 70% dos edifícios da ilha Terceira, causando 73 mortos, 400 feridos e 20.000 desalojados. Seguiu-se um período de reconstrução seguindo a estrutura inicial da cidade, isto aliado à importância histórica da cidade, fez com que o centro histórico de Angra do Heroísmo

recebesse a classificação de Património Mundial da UNESCO, em 1983, tendo sido a primeira cidade do país a receber esta classificação. (Câmara, 2010: 28)

## 2.2 Principais produtos e recursos turísticos da ilha Terceira

Os recursos turísticos são o fator de atratividade do destino e uma das principais motivações para a eleição do destino, sendo os principais responsáveis pelo fluxo turístico. (Silva, 2017: 8) A ilha terceira conta com diversos tipos de recursos turísticos, desde o património natural ao património construído e cultural que podem atrair diversos tipos diferentes de turistas.

No Plano Estratégico e de Marketing Turístico do Turismo dos Açores (PEMTA) foram identificados os principais produtos e subprodutos turísticos da ilha Terceira, sendo estes divididos em três diferentes tipologias: (PEMTA, 2016:123)

### Atração Primária:

- Passeios a pé/*Hiking*, Passeios equestres
- Geoturismo;
- Passeios de barco, *Whale watching*;
- Mergulho, *Windsurf*;
- Cultura, Eventos/ Entretenimento (carnaval, touradas, ...), Gastronomia e vinhos; Património construído, Património Mundial (Angra do Heroísmo), Religião
- Sol e mar;
- Congressos e incentivos.



Figura 3 e 4: Fortaleza de São João Baptista e Algar do Carvão. Fonte: *VisitAzores* e *Explore Terceira*.

### Atração Secundária:

- Turismo em Espaço Rural;
- BTT;

- Iatismo, Pesca desportiva, Vela, Surf e *Bodyboard*;
- Golfe.



Figura 5 e 6: Campo de golfe da ilha Terceira e Barcos à Vela na baía da Praia da Vitória. Fonte: *Explore Terceira* e *VisitAzores*.

### Complementares com outras ilhas:

- *Birdwatching*;
- *Canyoning*, *Trekking*, Rapel e escalada;
- Cruzeiros.



Figura 7 e 8: Birdwatching na ilha Terceira e Trilho da Passagem das Bestas. Fonte: *Explore Terceira* e *Azores Trails*.

Com esta análise e levantamento dos principais pontos turísticos da ilha, surge a necessidade de dar a conhecer a história e estrutura da entidade em foco, que promove e comercializa estes mesmos produtos.

## CAPÍTULO III - DESCRIÇÃO DA EMPRESA E A SUA HISTÓRIA



Figura 9 e 10: Logotipo da *Vadivan Azores* e da *Spot Tours*. Fonte: Página do *Facebook* oficial da empresa.

Inicialmente, Márcio Alves começa por estabelecer-se no ramo dos táxis como empresário a título individual. Neste sentido, entre 1998 e 2013, o único serviço prestado centrava-se no transporte de clientes.

Posteriormente, com o aumento do turismo açoriano, fez-se sentir na ilha Terceira uma falta de empresas qualificadas a prestar serviços turísticos, que dessem resposta à crescente procura. Assim, a partir de 2013, Márcio Alves começa a elaborar vários passeios turísticos, aplicando conhecimentos adquiridos através da vivência quotidiana na ilha e tirando partido dos contactos que fez durante a sua época como taxista.

Mais tarde, após ter ganho algum renome, em 2017 decide criar a empresa que verificamos hoje, a *Vadivan Azores* – Transportes e Turismo, Unipessoal LDA, como o único sócio-gerente. A empresa nasce pretendendo focar-se na atividade turística, porém também realiza outras atividades, como o transporte escolar e serviço de táxis, sendo necessário contratar mais condutores de modo a aumentar o número de potenciais clientes.

Segundo a listagem oficial de empresas de Animação Turística terrestre do *website* do Governo dos Açores, a *Vadivan Azores* encontra-se registada nas atividades T01 – Passeios em veículos todo o terreno e outros veículos automóveis, e T10 – Passeios em percursos pedestres e interpretativos, observação de fauna e flora.

Em 2018, a empresa vê a necessidade de utilizar um nome mais simples, curto e que fosse mais fácil de memorizar, ler e escrever. A partir desta necessidade, surge o nome da marca *Spot Tourism Activities*. Este nome passa a ser utilizado para designar a empresa, estando impresso no seu material promocional e redes sociais, estampado nos veículos e no vestuário dos colaboradores.

À crescente procura turística verificada na Região Autónoma dos Açores, está associado o aumento dos serviços de alojamento local. Por essa mesma razão, em 2018, numa tentativa de captar uma maior quota de mercado, a empresa abre a sua própria unidade de alojamento local, denominada de *Angra Spot Lodging*. Esta unidade tem uma localização privilegiada no centro histórico da cidade de Angra do Heroísmo, fazendo com que os seus visitantes se sintam acolhidos no meio que os envolve.

### **3.1 Objeto social**

Transporte não regular de passageiros em veículos automóveis ligeiros (em regime de aluguer), com ou sem taxímetro, segundo itinerários, horários e preços a negociar caso a caso. Inclui aluguer com condutor. Atividades das agências principalmente ligadas às vendas de viagens, de percursos turísticos, de transportes e alojamento, numa base de vendas por grosso ou a retalho, a particulares e a empresas. Organização de um conjunto de atividades, destinadas a proporcionar ao público em geral momentos lúdicos, de lazer e de diversão. As unidades aqui incluídas podem não dispor de instalações fixas necessárias à realização das atividades de animação turística. Atividades de colocar à disposição dos turistas, a título oneroso, alojamento (não permanente) mobilado (moradias, quartos, etc.). Inclui moradias turísticas.

### **3.2 Pessoal ao serviço e espaço físico**

Nesta empresa privada constam três trabalhadores efetivos, de entre eles Márcio Alves, Sócio-Gerente; Ana, condutora e Emanuel, condutor. Consta também um condutor de serviço de táxi, Paulo.

Devido à elevada sazonalidade associada ao setor do turismo açoriano, por vezes é necessário recorrer ao serviço de vários guias turísticos *freelancers*, como Nuno, que podemos observar na figura 11.

Por fim, a empresa recorreu ao programa do Governo, Estagiar L, tendo atualmente sob contrato duas pessoas licenciadas na área do Turismo, pela Universidade dos Açores, João Coelho e Dóris.

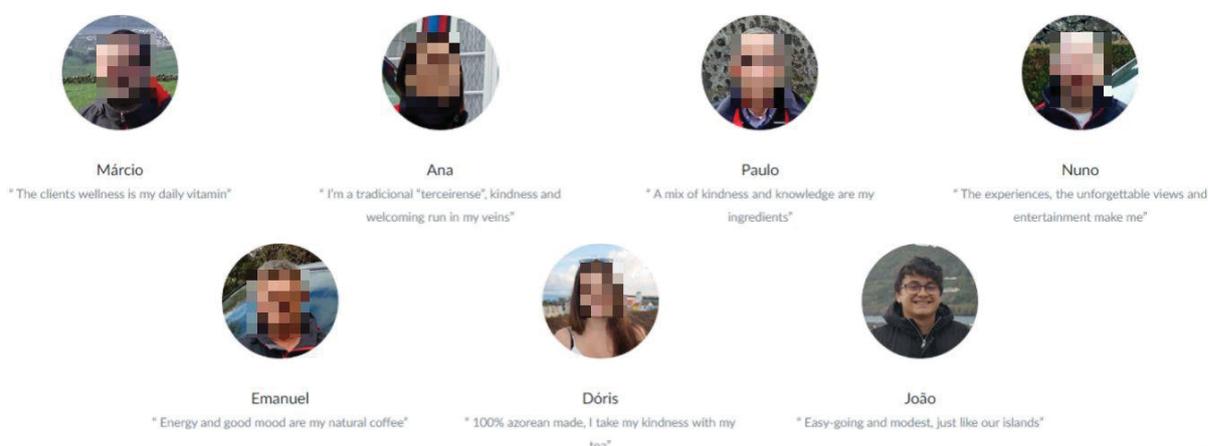


Figura 11: Funcionários da *Spot Tourism Activities* (censurado). Fonte: Website oficial da *Spot Tours*.

Quanto ao espaço físico, desde abril de 2020, a *Vadivan Azores* conta com um armazém localizado na freguesia de São Bento, onde é possível albergar, limpar e manter as suas 12 viaturas, possuindo também um espaço dedicado às atividades de escritório. Anteriormente ao mês de abril, não existia um espaço destinado à arrumação dos veículos da empresa e o trabalho de escritório era feito num espaço arrendado próximo do centro histórico de Angra do Heroísmo.

### 3.3 Presença *online*

#### a) Página de *Facebook*

A empresa conta com uma página do *Facebook*, publicando fotografias das suas atividades, ocasionalmente. Isto é uma mais-valia visto que o *Facebook* ainda é uma das redes sociais mais utilizadas pela comunidade. Aliando isto à possibilidade de fazer críticas às atividades da empresa na própria página, torna-se assim mais conveniente, uma vez que os potenciais clientes podem ver as publicações e as críticas sem utilizar outras plataformas. As críticas nesta plataforma são positivas, sendo o aspeto mais elogiado a informação prestada pelos vários guias da empresa.



Figura 12: Exemplo de publicação na plataforma *Facebook*. Fonte: Página do *Facebook* da empresa.

### **b) Página do *Instagram***

Numa tentativa de captar um maior público alvo, a empresa também conta com uma página no *Instagram*, onde partilha as diversas atividades realizadas.

### **c) Site próprio**

A empresa conta com um *website* próprio, que contém os *links* para as outras plataformas onde se encontra. Conta também com várias fotografias das vistas observáveis na ilha Terceira, informações sobre a empresa, sobre os colaboradores e sobre os serviços que presta, como o alojamento, *transfere*s e *tours*.

### **d) *TripAdvisor***

A página do *Tripadvisor* permite ao cliente comprar diretamente o serviço que deseja, tornando-se assim mais cómodo e simples. As avaliações efetuadas neste *site* são uma das principais componentes, pois permitem que os potenciais clientes analisem os aspetos positivos e negativos das experiências de outros utilizadores. Na generalidade, a *Spot Tourism Activities* tem nota 5 nas avaliações, no entanto, tem algumas críticas menos

positivas que referenciam o uso de telemóvel durante a condução e o mau inglês de um dos guias.



Figura 13: Avaliação positiva (traduzida do inglês). Fonte: *Tripadvisor – Spot Tourism Activities*.

### e) *Booking*

O *Booking* agrega grande parte dos estabelecimentos de alojamento numa plataforma de fácil utilização. O cliente pode ver as condições que o alojamento oferece e compara com as alternativas, também é possível deixar uma avaliação, sendo que o estabelecimento *Angra Spot Lodging* tem uma nota média de 8,7, sendo o principal elogio a sua limpeza e localização e as suas maiores críticas o facto de ser apertado e ter problemas nos serviços de comunicação.

### f) *AirBnB*

O *AirBnB* é também uma plataforma que integra vários estabelecimentos de alojamento, tipicamente mais informais. Também é possível fazer comentários em relação ao serviço, sendo que o *Angra Spot Lodging* tem uma nota média de 4,5 estrelas, sendo elogiada a sua localização e criticado o tamanho dos quartos.

### g) *Get your Guide*

A plataforma *Get your Guide* é uma agência de viagens *online* e uma plataforma de venda de atrações turísticas, principalmente excursões e visitas guiadas. Esta plataforma encoraja a personalização da experiência do visitante.

Terminando a caracterização e descrição detalhada da *Vadivan Azores*, o seguinte capítulo abordará em detalhe as atividades desenvolvidas, permitindo entender a dinâmica desta empresa de animação turística.

## CAPÍTULO IV - DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO

Neste capítulo serão descritas as principais atividades realizadas durante os primeiros onze meses de estágio, apresentando também os impactos que a pandemia global exerceu na realização do mesmo.

### 4.1 Principais atividades realizadas

O estágio teve o seu começo oficial no dia um de outubro de 2019, porém, antes desta data, considerou-se relevante assistir algumas visitas guiadas de forma a conhecer os itinerários tipicamente praticados, bem como a localização de pontos de interesse turístico, restaurantes e hotéis.

Dando início ao estágio, as atividades atribuídas aos estagiários foram as de curta duração e rápida realização, nomeadamente, *transferes in* e *transferes out*. Sempre que possível eram elaboradas pequenas visitas guiadas com membros da empresa, de forma a praticar e ganhar alguma experiência.

Após este período de adaptação e aprendizagem, passaram a realizar-se tarefas de animação turística, realizando a primeira visita-guiada no dia 16 de outubro de 2019. Depois desta data, começaram a ser feitos todos os serviços prestados pela empresa. De entre eles:

**Full Day (FD) / Half Day (HD) Van Tour:** Visita guiada de carrinha, quer seja de 5 ou 9 lugares, caracterizada por vistas panorâmicas, dando prioridade à zona costeira da ilha. Tipicamente, tem início no centro histórico de Angra do Heroísmo, visitando o Monte Brasil e o lado Este da costa sul da ilha, passando pelo Ilhéu das Cabras e a freguesia do Porto Judeu. De seguida é visitada a Baía da Salga, na Vila de São Sebastião, onde também se visita a primeira igreja a ser construída na ilha e o império adjacente à mesma. Segue-se a Serra do Cume, onde é possível observar a Manta de Retalhos, uma grande extensão de terrenos agrícolas, descendo de seguida para a Praia da Vitória. Posteriormente, é percorrida a costa Norte, visitando a freguesia dos Biscoitos, onde há a possibilidade de provar o vinho *Verdelho* lá produzido e experimentar as piscinas naturais. São também visitadas a Gruta do Natal e o Algar do Carvão, duas formações geológicas exploradas pela empresa *Os Montanheiros*. A viagem de volta para a estadia passa pela restante parte Oeste da costa Sul, passando pela Fábrica de *Queijo Vaquinha* e



perspetiva privilegiada. Durante esta *tour* são visitados locais como o Alto das Covas, a Rua da Sé, o Jardim Duque da Terceira, a Rua Direita, o Pátio da Alfândega e terminando na Baía de Angra do Heroísmo, podendo ou não incluir um lanche numa das pastelarias da cidade como a pastelaria *Athanásio* ou *O Forno*. Durante este passeio é possível visitar a Igreja do Santíssimo Salvador da Sé, o Convento de São Gonçalo, o Palácio dos Capitães Gerais, o Teatro Angrense, a Câmara Municipal de Angra do Heroísmo, a mercearia mais antiga da cidade -Basílio Simões- e a loja Bordados dos Açores. Sítios como o Museu de Angra do Heroísmo, o Núcleo de História Militar e o Pico da Memória podem ser incluídos a pedido do cliente. Devido à pandemia provocada pela Covid-19, muitos destes edifícios deixaram de ser visitáveis com grupos de turistas, pelo que passou a dar-se mais relevância a locais abertos como o Jardim Duque da Terceira e o Pátio de Alfândega.

**GeoTour:** O *GeoTour* é um serviço de meio dia, apenas realizado à tarde, caracterizado pela visita a três sítios vulcânicos- a Gruta do Natal, o Algar do Carvão e as Furnas do Enxofre, com o objetivo de explicar os fenómenos geológicos da ilha e observar atividade vulcânica.

**Trilhos Pedestres:** Os serviços de trilho pedestre são de meio dia, muitas vezes realizados após outro serviço de meio dia como o *Half Day Jeep Tour* ou a *City Tour*. Este serviço consiste na exploração dos trilhos naturais da ilha Terceira, sinalizados pelo *website Visit Azores*, sendo estes: Passagem das Bestas, Rocha do Chambre, Baías da Agualva, Fortes de São Sebastião, Mistérios Negros, Monte Brasil, Serreta e Relheiras de São Brás, podendo ou não incluir piquenique. (Trilhos pedestres na ilha Terceira, disponível em: <http://trails.visitazores.com>)

**Tours de autocarro:** Serviço tipicamente vendido por agências de viagem, prestado juntamente com a Empresa de Viação Terceirense (EVT), que providencia o condutor de automóveis de transporte coletivo. O itinerário varia consoante o serviço e é enviado previamente pela agência para o guia e o condutor.

**Transfer in ou out:** Transporte de clientes do aeroporto para o hotel e/ou vice-versa, tendo também como opção viaturas adaptadas para cadeira de rodas. Caso o cliente já tenha adquirido uma *tour*, estes são serviços importantes para conhecer o cliente de forma

a melhor estabelecer aquilo que ele deseja ver e fazer; caso contrário, muitas vezes é possível realizar a venda do serviço de *tour* durante o *transfer in*.

**Transporte Escolar:** Serviço de transporte de estudantes, na sua grande maioria com necessidades especiais, para as escolas primárias e secundárias de Angra do Heroísmo. No ano letivo de 2019/2020, foi efetuado um percurso que envolvia o transporte de uma aluna desde a freguesia das Quatro Ribeiras até à Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade e outro que envolvia o transporte de cinco alunos entre as Escolas Básica e Secundária Tomás de Borba e a Básica Integrada de Angra do Heroísmo, e as freguesias de São Mateus, São Pedro, Feteira e Santa Luzia.

#### **Manutenção/Limpeza de:**

- 1. Viaturas:** uma vez que cada funcionário fica responsável por uma das viaturas pertencentes à empresa, este fica também encarregado da limpeza da mesma. Caso se verifique alguma avaria, esta deve ser comunicada ao gestor de forma a resolver o problema.
- 2. Alojamento Local:** devido à pandemia de Covid-19, a empresa necessitou de recorrer ao *lay-off* de dois trabalhadores essenciais, sendo estes Ana Cabral e Emanuel Soares. Uma vez que, até então, Ana Cabral era a responsável pela limpeza da unidade de Alojamento Local, foi necessário dividir este serviço pelos três funcionários que não estiveram em regime de *lay-off*, sendo estes Márcio Alves, sócio-gerente, e os estagiários, João Coelho e Dóris Martins.

**Gestão da página de Facebook:** É da responsabilidade dos estagiários de efetuar publicações na página de *Facebook* da empresa e responder a quaisquer mensagens recebidas na mesma.

**Faturação:** É da responsabilidade dos estagiários de efetuar a faturação da empresa através do *software ZSPos* para posterior tratamento contabilístico.

Todas as atividades realizadas no contexto do estágio encontram-se em anexo.

## **4.2 Impactos da pandemia na atividade da empresa**

Devido ao clima de incerteza provocado pela crise pandémica, a *Vadivan Azores* decidiu tomar algumas medidas como forma de atenuar os impactos negativos causados pela mesma.

Com o encerramento das escolas em março de 2020, a empresa perde a sua principal fonte de rendimento, o transporte escolar. Assim, a primeira medida tomada foi a de colocar dois trabalhadores em regime de *lay-off*.

Outra das medidas tomadas foi a da mudança de espaço físico. Até abril de 2020, a empresa contava com um escritório próximo do centro histórico de Angra do Heroísmo, mas devido às baixas receitas, foi necessário efetuar uma mudança para um espaço mais económico na freguesia de São Bento.

De forma a saber responder aos novos desafios causados pela Covid-19, os funcionários da *Vadivan Azores* realizaram uma formação proporcionada pelo Turismo de Portugal, de forma a adquirir o selo *Clean & Safe* para empresas de Animação Turística. Este selo garante que a empresa segue todas as recomendações da Direção-Geral de Saúde, tais como a utilização de máscara durante todos os serviços, a utilização e disponibilização de álcool gel, a redução do limite de clientes por serviço para 2/3 da ocupação máxima do veículo e a desinfeção de todas as superfícies após a realização do serviço. (disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt>)

Com o cancelamento de cerca de 90% dos serviços turísticos no verão de 2020, foi tomada a decisão de tornar os apartamentos do *Angra Spot Lodging* em apartamentos arrendados ao mês, deste modo garantindo algumas receitas mensais.



Figura 15: Selo *Clean and safe*. Fonte: Turismo de Portugal.

Apesar dos constrangimentos causados pela situação acima descrita, foi possível a realização de todas as atividades descritas, permitindo assim a elaboração de várias análises contextuais que possibilitam a compreensão do ambiente interno e externo da entidade, bem como o seu público-alvo.

## CAPÍTULO V - ANÁLISE CONTEXTUAL DA EMPRESA

De forma a melhor compreender o ponto de situação de um empreendimento, é necessário entender o ambiente externo onde o mesmo se encontra e potenciais fragilidades e qualidades presentes no mesmo. Isto aliado ao facto de que é imperativo conhecer o perfil do cliente que visita o destino, adaptando os serviços prestados de forma a corresponder às necessidades do mesmo.

### 5.1 Análise *SWOT*

Segundo Gürel e Tat (2017), a análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para o planeamento e gestão estratégica das organizações. Podendo ser usada de forma a construir uma estratégia organizacional e uma estratégia competitiva.

Este processo envolve quatro componentes divididas em dois ambientes. Os seus componentes são: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). As Forças e Fraquezas fazem parte do ambiente interno do caso de estudo, enquanto que as Oportunidades e Ameaças fazem parte do ambiente externo do mesmo.

Neste sentido, foi estudada a análise *SWOT* do destino Açores segundo o Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (Esquema 1) e foi elaborada a mesma análise, visando analisar os ambientes interno e externo da empresa *Vadivan Azores* (Esquema 2).

**Pontos Fortes:**

- Recursos Naturais e biodiversidade;
- Melhoria da economia e desenvolvimento regional;
- Segurança;
- História e oferta cultural;
- Conservação e preservação dos lugares.

**Pontos Fracos:**

- Preços do destino;
- Recursos humanos e formação;
- Qualidade da oferta e dos serviços;
- Comunicação do destino;
- Clima e a sua imagem no mercado.

**Oportunidades:**

- Potencial da diversidade de recursos;
- Tendências de crescimento do turismo de natureza - nichos;
- Potencial do turismo náutico;
- Turismo rural.

**Ameaças:**

- Ameaça do turismo de massas;
- Atual política e estratégia pública;
- Competitividade de destinos concorrentes;
- Política de preço desajustada ao mercado.

**Pontos Fortes:**

- Flexibilidade do pessoal: Cada funcionário fica com uma viatura da empresa em casa, caso surja um imprevisto.
- Fortes parcerias já estabelecidas, especialmente com agências de viagem, que fornecem um grande número de serviços à empresa.
- Presença em várias plataformas *online*, atualizadas regularmente.
- Transporte escolar, que na época baixa é a principal fonte de rendimento da empresa.

**Pontos Fracos:**

- Custos elevados com a manutenção e limpeza de viaturas.
- Poucos recursos humanos para responder ao volume de reservas em época alta.
- Falhas de agendamento de reservas.

**Oportunidades:**

- Novas parcerias, nomeadamente com a Agência de Viagens Norte-Americana *Collette*.
- Novas rotas aéreas internacionais, planeadas, nomeadamente a Londres, Paris, Amesterdão, Montreal, Boston, Oakland e Toronto. (Publituris, 2020)
- Paragem de navios de cruzeiro na ilha.
- Recursos naturais e culturais, segurança e crescente turismo na região.

**Ameaças:**

- Competitividade de destinos e empreendimentos concorrentes.
- Elevada sazonalidade e falta de formação dos recursos humanos.
- Pandemia mundial e crise económica.

Esquema 2: Análise *SWOT* da empresa *Vadivan Azores*. Fonte: Autor.

De acordo com Andion e Fava (2003: 43), é através da análise dos pontos fortes e fracos que os gestores e as suas equipas poderão determinar com mais facilidade as prioridades em relação às ameaças e oportunidades inerentes ao ambiente externo.

## 5.2 Perfil dos Clientes

Devido à sua riqueza de recursos naturais e culturais, o Arquipélago dos Açores é capaz de captar diversos segmentos de clientes, possuindo um elevado potencial para o desenvolvimento do turismo, com ênfase no segmento de lazer. Assim, o cliente típico, segundo o PEMTA caracteriza-se por:

- Idade compreendida entre os 26 e 60 anos, com especial relevância para as faixas etárias entre os 41 e 50 anos e entre os 31 e 40 anos.
- Casado e em situação profissional ativa, apresentando habilitações académicas ao nível do ensino superior e com um rendimento de agregado familiar entre 1.001 e

5.000 euros. No período de inverno há um maior número de indivíduos com o grau de mestrado ou doutoramento;

- O segmento de lazer é o mais relevante para a região durante todo o ano. Seguem-se os segmentos em visita a familiares e amigos e em negócios;
- A natureza é a motivação de visita mais importante, seguida pela vontade em explorar e conhecer as ilhas do arquipélago, o descanso e relaxamento, o clima e a cultura e o património;
- A internet é o meio de obtenção de informação mais utilizado na viagem aos Açores - mais de 68% recorre aos canais *online* como o *Google*, *Visit Azores*, *TripAdvisor* e *Booking* para recolher informação sobre o destino;
- 91,3% dos visitantes afirma que não viaja em grupo organizado. Sendo mais comum viajar com o seu cônjuge, familiares e filhos ou com amigos. Este resultado permite concluir a apetência do destino para viagens a dois, em família ou em pequenos grupos não organizados. Em média, o número de elementos da viagem é de 3 a 4 visitantes;
- As ilhas mais visitadas são: São Miguel, Terceira, Faial e Pico;
- O meio de alojamento mais utilizado são os hotéis de 4 estrelas, seguido pelo hotel de 3 estrelas, pela casa de familiares e amigos e pela casa alugada. O regime de alojamento mais referenciado entre os inquiridos é alojamento com pequeno-almoço. A maioria dos visitantes da região aluga carro e utiliza o táxi na visita às ilhas;
- No caso das atividades desenvolvidas na região, a maioria dos visitantes desloca-se a locais geoturísticos e realiza passeios a pé;
- 32,6% dos visitantes adquire um pacote turístico, onde estão incluídos os voos, o alojamento e em alguns casos os transferes, a alimentação, o aluguer de carro e excursões;
- 40,5% dos visitantes adquire os voos e o alojamento em separado, sem pacote turístico. Durante a estadia, o visitante dos Açores recorre à restauração, utiliza os transportes locais e compra artesanato ou produtos regionais. Alguns visitantes reservam alojamento, alguns voos, atividades culturais e desportivas e excursões no destino. (in PEMTA, 2016:46-47)

No que toca à *Vadivian Azores*, uma vez que oferece diversas tipologias de serviços, é também capaz de satisfazer vários segmentos de clientes podendo escolher entre a vasta

gamas de serviços oferecidos pela empresa, aquele que mais se adequa às necessidades que sente.

No entanto, a grande maioria dos clientes pretende ver o máximo que pode da ilha, usufruindo de uma junção das vertentes natural e cultural, optando por adquirir uma *Full Day Tour*. Muitos destes clientes são interessados por fotografia e movem-se pelo desejo de criar o máximo de memórias possível em cada atração. Uma vez que muitos dos serviços são prestados durante um dia inteiro, devemos conseguir identificar aquilo que o cliente está mais interessado em experienciar, de forma a prestar um serviço que se adeque às suas expectativas.

Também não é incomum fornecer serviços a operadores turísticos interessados no mercado turístico da ilha. Ao longo do estágio foram prestados serviços a colaboradores da *Costa Cruzeiros*, *Intercruises*, *Lazorica*, *Collette* e *TUI Cruises*. Estes clientes estão, tipicamente, mais interessados na logística do serviço, dando sugestões e fazendo alterações dos percursos que, posteriormente, são fornecidos aos seus clientes. Por esta razão, estas *tours* são, normalmente, mais demoradas.

## CAPÍTULO VI – MARKETING ESTRATÉGICO

Segundo Varadarajan (2018), o marketing estratégico pode ser definido como o padrão de decisões de marketing de uma empresa em cada um dos seus segmentos de mercado, bem como a alocação de recursos em cada um desses segmentos, de forma a criar, comunicar e prestar um serviço que ofereça valor aos seus clientes. Este cobre também um período de médio-longo prazo. (McDonald e Wilson, 2011 *apud* Correia 2016:23)

Assim sendo, é imperativo conhecer os segmentos de clientes que se pretende atingir, a posição do empreendimento na mente dos seus clientes e avaliar os serviços prestados por eventuais concorrentes.

### 6.1 Segmentação e posicionamento

Segundo Camilleri (2018), a segmentação de mercado é o processo de identificação de subgrupos de consumidores numa ampla base de clientes. (Camilleri, 2018: 69)

No contexto do objeto de estudo, a *Spot Tours* consegue atingir diversos segmentos de clientes, nomeadamente os consumidores interessados no turismo de natureza, podendo optar pelos serviços da *Jeep Tour* ou *Van Tour*. É também atingido o segmento de clientes, tipicamente de uma faixa etária mais avançada, mais interessado na história e cultura da ilha, optando pela realização do serviço *City Tour*.

Não é invulgar que o mesmo grupo queira usufruir de diferentes serviços proporcionados pela empresa. Por exemplo, o cliente pode querer fazer um *Full Day Van Tour*, com almoço incluído, e no dia seguinte querer fazer um *City Tour*, tomando assim partido de dois serviços diferentes que lhe permitem ter um maior leque de ideias sobre a cultura açoriana.

Relativamente ao alojamento, por possuir um preço mais baixo comparativamente aos restantes estabelecimentos hoteleiros, este destina-se tipicamente a indivíduos que optam por ter uma boa experiência de alojamento, a um preço inferior, bem como a pessoas deslocadas de outras ilhas dos Açores por razões de saúde, devido à sua proximidade do Hospital de Santo Espírito da Ilha Terceira.

Segundo Camilleri (2018), o posicionamento especifica a posição que o empreendimento deseja ocupar na mente dos seus clientes-alvo em relação a produtos ou serviços dos concorrentes. (Camilleri, 2018: 76)

Neste sentido, a empresa esforça-se para prestar serviços de qualidade de forma a ocupar um parecer positivo na mente do cliente, destacando-se por ter serviços complementares, ou seja, consegue tirar partido do serviço de táxis e *transferes* para transportar os clientes do aeroporto para o alojamento e vice-versa. Isto traz uma vantagem relativamente à concorrência, pois a entidade pode vender vários serviços ao mesmo cliente, assegurando mais receitas. Outra vantagem face à concorrência são os transportes escolares, uma excelente fonte de receitas na época baixa.

## 6.2 Concorrência Direta e Indireta

Segundo Kit Needham, o concorrente direto é aquele que oferece serviços semelhantes, a preços semelhantes, ao mesmo público-alvo. (Needham, K. *Competitive Analysis*) Assim sendo, podemos destacar as seguintes empresas como concorrentes diretas da *Spot Tourism Activities*:

- **Quanto à vertente das visitas guiadas:** *Azor-In, TuriAzores, ProIslandTours, Angratravel Tours, AzorBus, Sea Adventures, Táxi Amigo, Azores Touch, Azores Getaways e ComunicAir.*
- **Quanto à vertente do Alojamento Local** podemos considerar os vários alojamentos locais em Angra do Heroísmo, como a Casa Flor d’Sal e O Descanso do Artista.

Considera-se concorrência indireta, quem atinge o mesmo público-alvo, porém presta serviços diferentes. Pelo facto de o turista permanecer no seu destino por um período limitado, qualquer empresa que dispõe deste tempo é considerada concorrência indireta. Podemos destacar várias empresas que se encaixam neste critério, como:

- **Empresas de atividades aquáticas:** *Water4Fun, OceanEmotion, Aguiatur, Saultours Yatch Charter, Arraia Divers, Picos de Aventura.*
- **Alojamentos que oferecem serviços adicionais:** podemos considerar os vários hotéis de Angra do Heroísmo como concorrentes indiretos do *Angra Spot Lodging.*
- Podemos também considerar as empresas **Rent-a-car** como concorrente indireto, pois muitos clientes preferem explorar a ilha sem a presença de um guia e imposições temporais.

### 6.3 Imagem e Marca da empresa

Até 2017, a empresa era conhecida como *Vadivan Azores*, porém o empreendedor achou mais apelativo alterar o nome da marca para algo mais simples e de fácil reconhecimento. Assim, decidiu adotar a marca *Spot* em todos os serviços. Para que seja mais facilmente reconhecida, todas as viaturas, bem como a unidade de alojamento local, encontram-se sinalizadas com o símbolo desta marca.



Figura 16: Logo da *Spot Tours*. Fonte: *Website da Spot Tours*.

A empresa efetua o seu *marketing* digital utilizando páginas em diversas redes sociais, como o *Facebook* e *Instagram*, com o objetivo de promover os seus serviços e a própria ilha Terceira, através da publicação de fotografias com clientes e/ou de paisagens observáveis durante a prestação de serviço. Estas páginas também servem para que potenciais clientes entrem em contacto com a empresa.

Tendo analisado a segmentação e posicionamento, a concorrência e a imagem e marca da empresa, torna-se agora necessária a caracterização operacional da entidade, utilizando para isso uma das ferramentas de gestão estratégica – o Modelo de Negócios *Canvas*.

## CAPÍTULO VII - Marketing Operacional

O marketing operacional apresenta aspetos da rotina operacional de uma organização num período a curto prazo. (McDonald e Wilson, 2011 *apud* Correia 2016: 23)

Neste contexto, será aplicado neste capítulo o Modelo de Negócio *Canvas* numa tentativa de caracterizar o contexto operacional da *Vadivan Azores*.

### 7.1 Modelo de Negócio *Canvas*

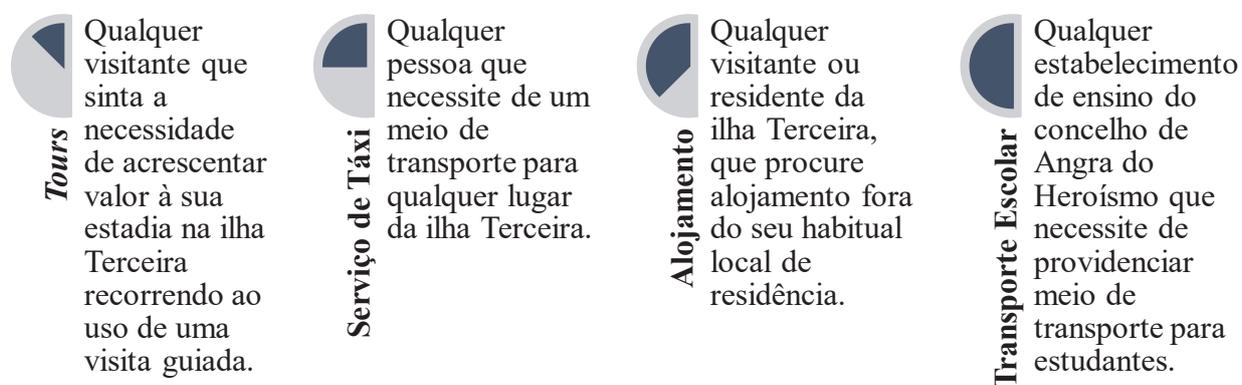
*“Um modelo de negócios descreve a lógica de como uma organização cria, entrega e captura valor.”*

Osterwalder e Pigneur, 2010.

Segundo Joyce e Paquin (2016) um bom modelo de negócios pode fornecer uma visão mais explícita sobre as estratégias de alto nível de uma organização. Este processo pode ser alcançado através da utilização do modelo *Canvas*. Dividido em nove componentes interligados, o Modelo de Negócio *Canvas*, permite analisar diferentes aspetos operacionais da organização, de forma simultânea e simples.

#### 7.1.1 Segmentos de clientes

Uma vez que a empresa oferece uma significativa variedade de serviços, podemos realçar diferentes segmentos de clientes, cujas necessidades se encontram nas diferentes vertentes oferecidas pela empresa.



### 7.1.2 Proposta de valor

Prestar ao cliente uma vasta gama de serviços de qualidade, tendo em especial atenção as suas necessidades, preferências e conforto.

### 7.1.3 Canais

- **Ponto de venda:**

Uma vez que no *website* oficial da empresa não é possível realizar uma compra, existe a alternativa de entrar em contacto com algum dos representantes da empresa através de uma conversa conectada à página oficial do *Facebook*, podendo desta forma reservar um eventual serviço pretendido diretamente.

São utilizadas várias plataformas de reservas online como o *Booking*, *AirBnB*, *Vrbo/HomeAway*, *TripAdvisor*, *Bókun*, *Viator*, e *Get Your Guide*. Estas plataformas permitem demonstrar ao potencial cliente o tipo de serviço prestado e decidir se é algo que se adequa às suas necessidades, podendo também pagar de forma mais fácil e rápida.

Estas plataformas funcionam à base de comissões, ficando com diferentes percentagens sob o valor do serviço. Estas percentagens são de 20% na plataforma *Viator* 15% na *Booking*, 3% no *AirBnB*, 8% na *Vrbo/HomeAway* e 10% na *Bókun* e *Get Your Guide*.

No caso de serviços vendidos através de agências de viagem, toda a comunicação é feita através da agência em questão. Estas agências também funcionam à base de comissão, sendo que a gestão da *Vadivan Azores* envia os seus preços *net* a cada agência e posteriormente são aplicadas as comissões que cada agência pratica, na sua grande maioria de 20%.

Em termos de pagamento, este pode ser feito diretamente ao guia/condutor, no caso de ser um serviço procurado independentemente pelo cliente.

- **Mix de Comunicação e Marketing:**

Grande parte da publicidade da empresa é feita de forma digital, sendo maioritariamente utilizada a página de *Facebook* para esse efeito. Foi temporariamente utilizada a plataforma *Google Ads* para a promoção digital, contudo a sua utilização não revelou um bom custo-benefício uma vez que não aumentou significativamente o número de reservas aos serviços da empresa. Nas restantes plataformas, é imperativa a resposta e

consideração de todas as avaliações feitas pelos clientes, de forma a manter uma relação positiva e melhorar o serviço consoante o *feedback* dos mesmos.

No que toca à promoção de vendas, são distribuídos panfletos pelos vários empreendimentos turísticos da ilha, como estabelecimentos hoteleiros e postos de turismo. Estes panfletos descrevem os serviços prestados e os diversos contactos da empresa, tendo como objetivo captar a atenção de potenciais interessados, veja-se a figura 17.

Dado que a maior parte dos serviços realizados pela empresa são resultantes de reservas feitas por diversas agências de viagens, a *Spot Tours* acaba por beneficiar dos esforços de marketing e vendas destas empresas. Com o objetivo de aumentar as vendas, os colaboradores têm o esforço de comunicar ao cliente a vasta gama de serviços oferecidos pela empresa, sendo comum a venda de serviços complementares aquando da realização de um serviço com determinado cliente. Exemplificando, alguém que só tinha marcado um *transfer in*, pode também estar interessado em realizar uma *tour* ou marcar um *transfer out*.

Mais uma vez, as plataformas *online* são o principal meio de assessoria de imprensa, sendo o local onde a empresa anuncia mudanças na sua estrutura e outras eventuais alterações relevantes aos serviços prestados para os seus diversos públicos. No entanto, é também necessário comunicar eventuais mudanças nos serviços prestados diretamente aos diversos parceiros.

Não fazendo uso dos tradicionais tipos de *media* publicitários, à exceção dos panfletos, a *Spot Tours* tem um maior foco nos *media* digitais para a captação de clientes, como o uso de *hashtags* que permitem chamar à atenção de potenciais interessados. É também feito o esforço de entrar em contacto com diversas empresas internacionais que realizam ou pretendem realizar viagens para a ilha Terceira, de forma a tentar captar novos clientes e permanecer relevante face à crescente concorrência.

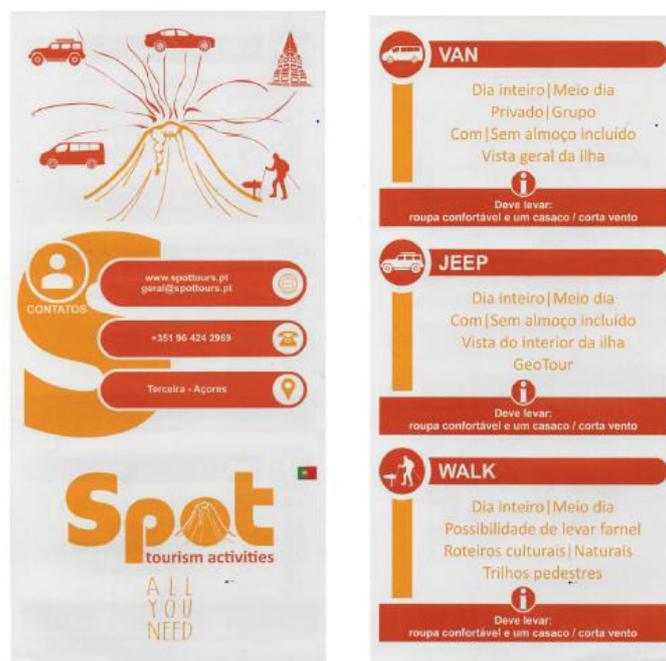


Figura 17: Panfleto informativo. Fonte: *Spot Tours*.

#### 7.1.4 Relação com os clientes

A relação com os clientes é um dos pilares da animação turística. Deste modo, é necessário investir numa relação pessoal, baseada na interação humana. Apesar de, uma parte das vendas ser feita de forma automatizada, é sempre importante contactar o cliente/consumidor, caso algo seja alterado inesperadamente. No caso de serviços realizados para agências de viagem, é sempre pedido o contacto do cliente ou do *tour manager*, de forma a comunicar eventuais imprevistos ou alterações.

Aquando do término do serviço prestado, é pedido ao cliente que efetue uma avaliação do mesmo nas plataformas de reserva, de modo a adaptar o serviço consoante o *feedback* recebido.

#### 7.1.5 Fluxos de Rendimento

A empresa conta com vários fluxos de rendimento, nomeadamente receitas vindas dos:

- Serviços de transporte escolar;
- Alojamento local/ Rendas mensais;
- Serviço de táxi;
- Serviços de animação turística.

### 7.1.6 Recursos-Chave

Há diversos recursos essenciais para que a empresa consiga manter a sua atividade. Estes podem ser físicos e humanos. No caso dos físicos temos as viaturas utilizadas para prestar os principais serviços; o edifício utilizado como alojamento local; o armazém, utilizado para fazer a faturação, gerir as atividades da empresa e armazenamento, limpeza e manutenção de viaturas. Nos recursos humanos, temos os condutores das diversas viaturas, um gestor das atividades da empresa e os responsáveis pela contabilidade, pertencentes a uma empresa externa.

### 7.1.7 Atividades-Chave

**Van Tour:** Consiste numa visita guiada pelos principais pontos de atração turística da ilha. Esta visita pode ser de dia inteiro ou de meio dia, com a possibilidade de almoço tradicional incluído. Este serviço ainda oferece a opção de uma viatura adaptada para cadeira de rodas.

**Jeep Tour:** É uma atividade principalmente focada na natureza, utilizando itinerários que não podem ser explorados pelo serviço da *Van Tour*, devido à diferente tipologia dos veículos. Pode ser uma visita de dia inteiro ou de meio dia, com a possibilidade de almoço tradicional incluído.

**City Tour:** Passeio de meio dia pelas artérias principais e secundárias e edifícios mais emblemáticos da cidade Património Mundial - Angra do Heroísmo. Pode, ou não, incluir um lanche numa das pastelarias da cidade.

**Trilhos Pedestres:** Serviço de meio dia que consiste na exploração dos trilhos naturais da ilha Terceira, envoltos no meio vulcânico e geológico. Os principais trilhos explorados por este serviço são: a Rocha do Chambre, Mistérios Negros, Baías da Agualva e Lagoínha. Pode, ou não, incluir um piquenique.

**GeoTour:** Este serviço consiste na visita dos principais pontos geológicos da ilha, como o tubo de lava da Gruta do Natal, a chaminé vulcânica do Algar do Carvão e o campo fumarólico das Furnas do Enxofre.

**Transfer in ou out:** Para além da promoção da ilha, a *Spot Tours* também realiza o transporte de clientes do aeroporto para o hotel e vice-versa, tendo também como opção viaturas adaptadas para cadeira de rodas.

**Alojamento:** Oferta de alojamento no *Angra Spot Lodging*, situado no centro histórico da cidade, na Rua de Baixo- São Pedro, nº10.

**Serviço de Táxis:** Serviço desenvolvido desde 1998, com o objetivo de transportar clientes pela ilha.

**Transporte Escolar:** Serviço de transporte de estudantes para as escolas primárias e secundárias de Angra do Heroísmo e a Escola Profissional da Praia da Vitória.

### 7.1.8 Parcerias-Chave

No ramo da animação turística, é essencial ter várias parcerias de forma a maximizar as vendas. É particularmente importante ter parcerias com agências de viagem e *DMCs*, pois estas permitem abranger um maior número de clientes. As agências de viagem com quem a *Spot Tourism Activities* tem parceria são:

- **Angra 2000:** venda de alojamento, *Transferes*, *Tours*, *Rent-a-Car*, Animação Turística, com representantes nas várias ilhas.
- **Açoreana DMC:** *Transferes*, excursões, passeios pedestres e outras atividades ao ar livre como *whale watching* e *canyoning*; alojamento, *rent-a-car*, emissão de bilhetes para as ligações inter-ilhas (de avião ou de barco), organização de congressos e outros eventos, são serviços prestados em todas as ilhas do arquipélago dos Açores.
- **Via Vitória:** agência de viagens e turismo, presente em ambas as cidades da ilha.
- **TurAngra:** Agência de Viagens que oferece diversos pacotes e serviços turísticos, tais como: conferências, congressos, alojamentos, transportes, excursões, gastronomia, entre outros.
- **Azores on Travel:** Agência de viagens e *DMC*, sediada em Ponta Delgada. Oferecendo serviços como: organização de eventos e congressos, alojamento, *transferes*, entre outros.
- **Geofun:** Empresa de atividades turísticas como caminhada e *jeep tours*.

- **Natura Lusitana:** Agência de Viagens e Turismo sediada na ilha do Pico.
- **Terra Lusitânia:** Agência de viagens internacional, que vende vários pacotes turísticos.
- **Archipelago Choice:** Empresa de viagens, focada na venda de pacotes para os Açores, Madeira, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe entre outros.
- **Collette:** Empresa turística cuja principal atividade é a venda de visitas guiadas de diferentes tipos por todo o mundo.
- **Walk Inn:** Agência de viagens sediada em França, especializada na venda de visitas guiadas e passeios de bicicleta em regiões como a Madeira, Açores, Cabo Verde e Itália.
- **Allibert Trekking:** Empresa sediada em França, que se especializa na venda e organização de visitas guiadas.
- **Lazorica – Travel and Services:** A primeira organização turística para falantes da língua russa nos Açores.

É também importante ter parcerias com diversos restaurantes, hotéis e outros prestadores de serviços necessários para a empresa. No caso dos restaurantes, a parceria consiste em providenciar ao guia o almoço gratuito caso se desloque ao restaurante com clientes. Alguns exemplos são:

- **Ti' Chôa:** Restaurante tradicional terceirense, localizado na freguesia da Serreta, Angra do Heroísmo. Com nota média de 4,5 no *TripAdvisor*. Vencedor de Certificado de Excelência 2015-2019.
- **Caneta:** Restaurante típico terceirense, localizado na freguesia dos Altares, Angra do Heroísmo. Com nota média de 4,5 no *TripAdvisor*. Vencedor de Certificado de Excelência 2015-2019.
- **Restaurante Rocha:** Restaurante de comida tradicional terceirense, mas também focado no marisco, localizado na freguesia do Porto Judeu, Angra do Heroísmo. Com nota média de 4,5 no *TripAdvisor*. Vencedor de Certificado de Excelência 2017-2019.
- **Adega Lusitânia:** Restaurante tradicional terceirense, localizado na cidade de Angra do Heroísmo. Com nota média de 4,0 no *TripAdvisor*. Vencedor de Certificado de Excelência 2015, 2017-2019.
- **Adega Simas:** Produtor de vinho e licor que realiza provas de diversos dos seus produtos sob marcação prévia.

- **Sabores do Chef:** Restaurante de comida tradicional terceirense, localizado no porto da Praia da Vitória. Vencedor de Certificado de Excelência 2018.
- **Os Moinhos:** Restaurante de comida típica terceirense, localizado na vila de São Sebastião, Angra do Heroísmo. Vencedor de Certificado de Excelência 2015-2019.

Outra parceria importante, é com o *My Angra Boutique Hostel*, localizado em Angra do Heroísmo, detendo uma nota média de 5,0 no *TripAdvisor* e 9.6 no *Booking*. A sua parceria com a empresa consiste em contratar transferes in e out, com uma comissão de 10% sob cada serviço.

### 7.1.9 Estrutura de Custos

A empresa pode incorrer em dois tipos de custos, sendo estes os custos fixos e os variáveis. Quanto aos custos fixos temos:

1. Custo de renda do escritório/armazém;
2. Salários de três funcionários e dois estagiários;
3. Pacotes de televisão e internet no A.L e no armazém.

Quanto aos custos variáveis:

1. Combustível;
2. Manutenção e limpeza de veículos;
3. Água e eletricidade no A.L.
4. Eventuais formações de pessoal;
5. Pagamento dos *freelancers* e taxista;
6. Comissões das plataformas *online*.

Terminando esta análise, é possível compreender que a entidade tem grandes vantagens comparativamente à sua concorrência devido, essencialmente, à vasta gama de serviços que presta a diferentes públicos-alvo. Podemos destacar o serviço de transporte escolar que em termos de receitas, já garante o funcionamento normal da empresa, não estando dependente de eventuais mudanças nos fluxos turísticos.

No entanto, também se constata que a entidade depende demasiado das suas parcerias, sendo que a maior parte dos serviços prestados, é concedida por agências de viagens, que impõe uma comissão sob os serviços e nem sempre é recebido o *feedback* do cliente. Para

diminuir esta dependência era necessário um maior investimento em marketing digital, nomeadamente na plataforma *Google Ads*, ou até o uso de *vouchers*.

## CAPÍTULO VIII – CONCLUSÃO

Com o término da realização do estágio, é fulcral fazer-se um balanço geral sobre as experiências e aprendizagens adquiridas durante os onze meses em que se efetivou o presente relatório.

Desta forma, foi possível aplicar diversos conhecimentos adquiridos durante a formação académica, principalmente os conteúdos lecionados nas unidades letivas de Animação Turística, Técnicas de Guias e Intérpretes, História dos Açores, Inglês e Património Histórico-Cultural, da licenciatura em Turismo. Relativamente à elaboração do presente relatório, foram fundamentais os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Marketing do Turismo, Introdução à Gestão e Gestão das Organizações Turísticas, no âmbito da licenciatura em Turismo e do Mestrado em Gestão do Turismo Internacional.

Antes do começo do estágio propriamente dito, houve um período de adaptação, onde foi possível perceber a dinâmica da empresa e as atividades que a mesma desenvolve. Desde logo, começou por haver uma aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, passando-se gradualmente à realização autónoma de todas as atividades desenvolvidas pela entidade. Neste contexto, foi desenvolvida a capacidade de comunicar e trabalhar em equipa, e, mais importante ainda, trabalhar em rede.

Por consequência, desenvolveram-se competências como:

- A realização de múltiplas tarefas em função da gestão do tempo;
- Desenvolvimento de melhores capacidades interpessoais, tanto na língua materna, como em língua estrangeira, adaptando a linguagem utilizada e os temas referidos aos diferentes públicos;
- Aprofundamento dos conhecimentos sobre a ilha Terceira, os seus produtos turísticos, história e geografia;
- Aperfeiçoamento da compreensão do panorama da indústria turística na região.

A entidade beneficiou da presença do estagiário, na medida em que usufruiu de um trabalhador a tempo inteiro, com dinâmica suficiente para a realização de todos os serviços anteriormente mencionados. Devido à natureza do programa Estagiar L, a entidade só é obrigada ao pagamento de uma fração da compensação pecuniária mensal, estando o resto do mesmo assegurado pelo Fundo Regional de Emprego, o que permite à empresa beneficiar do seu trabalho com encargos reduzidos.

Dada a situação pandémica sentida aquando da realização do estágio, não foi sentida a pressão turística da típica época alta do turismo açoriano, uma vez que não se revelou possível realizar muitas das atividades planeadas, nomeadamente a parceria com a agência de viagens norte-americana *Collette*. Apesar deste facto, foram cumpridas as expectativas de ambas as partes envolvidas.

Contudo, verificaram-se algumas vulnerabilidades ao nível da gestão de processos e de pessoas, de entre as quais se destacam alguma falta de comunicação em relação ao agendamento de algumas atividades, principalmente em termos de cancelamentos, afetando por vezes algumas atividades já programadas. Notou-se, de igual forma, uma discrepância significativa em termos de carga horária de trabalho, uma vez que muitos colaboradores, em regime *freelancer*, nem sempre se encontravam disponíveis para a realização de tarefas. Desta forma, sugere-se, como estratégia para ultrapassar estas situações, a utilização de plataformas de agendamento *online* como o *Google Calendar*, de forma a que todos os colaboradores tenham acesso a eventuais alterações das atividades programadas.

Em termos gerais, conclui-se que o estágio foi concretizado com sucesso, tendo-se recebido ao longo do mesmo, várias avaliações positivas por parte de clientes e elogios por parte de agências de viagens, mesmo dada a pouca experiência no ramo, à data do início do estágio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### A) Legislação:

Decreto Legislativo Regional n.º 23/2006/A de 12 de junho. Diário da República n.º 113/2006 – Série I-A. Região Autónoma dos Açores - Assembleia Legislativa. Horta. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Legislativo Regional n.º 9/2013/A de 1 de agosto. Diário da República n.º 147/2013 – I Série. Região Autónoma dos Açores - Assembleia Legislativa. Horta. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Lei n.º 108/2009 de 15 de maio. Diário da República n.º 94/2009 – I Série. Ministério da Economia e Inovação. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Lei n.º 128/2014 de 29 de agosto. Diário da República n.º 166/2014 – I Série. Ministério da Economia. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Lei n.º 17/2018 de 8 de março. Diário da República n.º 48/2018 – I Série. Ministério da Economia. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Lei n.º 191/2009 de 17 de agosto. Diário da República n.º 158/2009 – I Série. Ministério da Economia e Inovação. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Decreto Lei n.º 95/2013 de 19 de julho. Diário da República n.º 138/2013 – I Série. Ministério da Economia e Inovação. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Lei 13/2006 de 17 de abril. Diário da República n.º 75/2006 – Série I-A. Assembleia da República. Lisboa. (Acedido em julho de 2020)

Portaria n.º 42/2007 de 5 de julho de 2007, Jornal Oficial dos Açores – 1.ª Série, n.º 27. Secretaria Regional da Habitação e Equipamentos, Região Autónoma dos Açores. (Acedido em julho de 2020)

Portaria n.º 83/2016 de 4 de agosto de 2016, Secretário Regional do Turismo e Transportes, Região Autónoma dos Açores: Turismo e Transportes. (Acedido em julho de 2020)

### B) Estudos:

Agência de viagens. 2013. In *Portal da Educação*, disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/> (Acedido em março de 2020)

Andion, M. C., & Fava, R. 2002. Gestão empresarial/fae school. *Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Bom Jesus*, Faculdade do Bom Jesus.

Andrade, Jerónimo Emiliano. 1843. *Topografia ou Descrição Physica, Política, Civil, Ecclesiastica e Histórica da Ilha Terceira dos Açores*, Angra do Heroísmo: Imprensa de Joaquim Joze Soares.

Bernardo, E. 2013. *Uma introdução ao Turismo-conceitos, classificações e tipologias*. Instituto Universitário de Lisboa.

Bull, A. 1995. *Economics of travel and tourism* (No. Ed. 2). Longman Australia Pty Ltd.

Câmara, Francisco Mota Vieira Rodrigues da. 2010. *Evolução das soluções de reabilitação recente nos açores motivada pela actividade sísmica*, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Câmara, João Gago da. 2019, fevereiro. *Terceira, ilha de Jesus Cristo*, Visão, disponível em: <https://visao.sapo.pt/> (Acedido em outubro de 2020)

Camilleri, M. A. 2018. Market segmentation, targeting and positioning. In *Travel marketing, tourism economics and the airline product* (pp. 69-83). Springer, Cham.

Correia, T. M. M. 2016. *Plano de Marketing: Surf Training School*, Universidade Católica Portuguesa.

Cunha, L. 2010. A Definição e o Âmbito do Turismo: um aprofundamento necessário. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/>

Cunha, L., Abrantes, A. 2013; *Introdução ao Turismo*; 5ª Edição, Lidel, Lisboa

Domingues, C. 2014. *Prontuário turístico*. Leya.

Drummond, Francisco Ferreira. 1850. *Anais da Ilha Terceira*, Vol.1, Angra do Heroísmo: Imprensa do Governo.

Esteves, E. T., Fernandes, P. O., & Cardoso, C. P. 2013. Animação turística como fator implícito da procura turística. *Tourism & Management Studies*, Universidade do Algarve 1, 87-92.

Fernando, José Manuel. 1995, novembro. Angra do Heroísmo, in *Enciclopédia Açoriana*, disponível em: <http://www.culturacores.azores.gov.pt/> (acedido em março de 2020)

Frade, S. P. D. 2017. *O fenómeno das companhias aéreas low-cost e o impacto nas companhias tradicionais*, Universidade Aberta.

GRA. 2016. *Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores*. Instituto de planeamento e desenvolvimento do turismo. Disponível em: <https://www.azores.gov.pt/> (Acedido em agosto de 2020)

- Gregório, R. D. 2006. *Terra e fortuna nos primórdios da Ilha Terceira (1450-1550)*. Universidade dos Açores.
- Gürel, E., & Tat, M. 2017. SWOT analysis: a theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51).
- Joyce, A., & Paquin, R. L. 2016. The triple layered business model canvas: A tool to design more sustainable business models. *Journal of cleaner production*, 135, 1474-1486.
- Leite, A. R. 2016. *A fundação de Angra da ilha Terceira*. *História Revista*, 21(3), 9-28.
- Leite, Antonieta Ferreira Reis. 2012. *Açores, cidade e território. Quatro vilas estruturantes*. Coimbra: [s.n.] Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra.
- Leite, J. G. R. 2001. A historiografia açoriana na 1ª metade do século XX: uma tentativa de compreensão. *ARQUIPÉLAGO-Revista da Universidade dos Açores*, 527-542.
- Long, L. M. 2004. *Culinary tourism*. University Press of Kentucky.
- Maldonado, Manuel Luís. 1989. *Fenix Angrence*, Vol. 1, Angra do Heroísmo: Instituto Histórico da Ilha Terceira.
- Martins, N. 2015. A Historiografia e o Povoamento da Ilha Terceira. In *Boletim do Instituto Histórico da Ilha Terceira*, 189-203.
- Melo, José Maria P. Ferreira de (coord.). 1996. *Angra do Heroísmo: Património Mundial*, Publiçor – Publicações e Publicidade, Ponta Delgada.
- Needham, K. *Competitive Analysis* [s/d] (Acedido em novembro de 2020)
- Nunes, M. D. C. 2016. *Roteiro turístico na cidade de Angra do Heroísmo*. Escola Superior de Tecnologia e do Mar, Instituto Politécnico de Leiria.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. 2010. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons.
- Ponte, J., Couto, G., Pimentel, P., & Oliveira, A. 2018. Atividades e empresas de animação turística num destino sustentável de turismo de aventura: os Açores. *Tourism & Management Studies*, 14(4), 25-38.
- Santos, T. I. I. D. 2011. *Marketing & promoção nas pequenas empresas de turismo: Estudo de caso: GAP viagens DMC*, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Silva, B. A. R. Á. 2017. *Turismo e acessibilidade na ilha Terceira: da caracterização das necessidades ao design inclusivo de produtos turísticos*, Angra do Heroísmo: Universidade dos Açores.

Silva, S. 2013. *Turismo Interno; Uma Visão Integrada*; Lidel.

Strum, Bob. 2016. Why Booking Your Travel Online Isn't Always the Best Option, disponível em: <https://protrav.com/> (acedido em abril de 2020)

Travel Technology and Solutions. 2015. *Using a traditional travel agent or an OTA for your next holiday?*, disponível em: <https://www.tts.com> (acedido em março de 2020)

Tremaud. Julian. 2017. *Destination Management Company (Dmc) Faq*, *EsCultura.Eventos*, disponível em: <https://esculturaeventos.com/> (Acedido em maio de 2020)

United Nations. Statistical Division. 2010. *International recommendations for tourism statistics 2008*. United Nations Publications. (Acedido em julho de 2020)

Varadarajan, R. 2018. Advances in strategic marketing and the advancement of the marketing discipline: The promise of theory. *Journal of Marketing Management*, 34(1-2), 71-85.

### C) Referências eletrônicas:

Açoreana DMC. Disponível em: <https://www.acoreanadmc.com/Sobrenos> (acedido em dezembro de 2019)

*Airbnb*. Angra Spot Lodging. Disponível em: <https://www.airbnb.pt> (acedido em dezembro de 2019)

*Allibert Trekking*. Disponível em: <https://www.allibert-trekking.com> (acedido em dezembro de 2019)

*Angra 2000*. Disponível em: <https://www.angra2000.com> (acedido em dezembro de 2019)

*Archipelago Choice*. Disponível em: <https://archipelagochoice.com> (acedido em dezembro de 2019)

*Azores On Travel*. Disponível em: <https://www.azoresontravel.com> (acedido em dezembro de 2019)

*Booking*. Angra Spot Lodging. Disponível em: <https://www.booking.com> (acedido em dezembro de 2019)

*Câmara Municipal de Angra do Heroísmo*. Disponível em: <https://angradoheroismo.pt/> (acedido em janeiro de 2020)

*Collette*. Disponível em: <https://www.gocollette.com/en> (acedido em dezembro de 2019)

*Facebook.* Spot Tourism Activities. Disponível em: <https://www.facebook.com/spottourismactivities/> (acedido em dezembro de 2019)

*Facebook.* Vadivan Azores. Disponível em: <https://www.facebook.com/vadivanazores/> (acedido em dezembro de 2019)

*Geo Fun.* Disponível em: <https://www.geo-fun.com/> (acedido em dezembro de 2019)

*Instagram.* Spot Tourism Activities. Disponível em: [https://www.instagram.com/spot\\_tours/](https://www.instagram.com/spot_tours/) (acedido em dezembro de 2019)

*Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo.* Disponível em: <https://www.ipdt.pt/> (acedido em outubro de 2020)

*Natura Lusitana.* Disponível em: <https://www.facebook.com/pg/naturalusitana> (acedido em dezembro de 2019)

*Observatório do Turismo dos Açores.* Disponível em: <https://otacores.com/> (acedido em janeiro de 2020)

*Publituris.* 2020. *Grupo Sata Reforça Ligações Inter-Ilhas, Mas Não Só.* Disponível em: <https://www.publituris.pt/> (acedido em abril de 2020)

*Queijo Vaquinha,* disponível em: <https://queijovaquinha.pt/> (acedido em abril 2020)

*Racius.* Vadivan Azores – Transportes E Turismo, Unipessoal Lda. Disponível em: <https://www.racius.com/vadivan-azores-transportes-e-turismo-unipessoal-lda/> (acedido em dezembro de 2019)

*Registo Nacional de Turismo.* Disponível em: <https://registos.turismodeportugal.pt/> (acedido em setembro de 2020)

*Spot Tours.* Disponível em: <https://spottours.pt/> (acedido em dezembro de 2019)

*SREA.* Disponível em: <https://srea.azores.gov.pt/> (acedido em julho de 2020)

*Terra Lusitânia.* Disponível em: <https://www.terra-lusitania.com/> (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Adega Lusitânia. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g189137-d1510408-Reviews-Restaurant\\_Adega\\_Lusitania-Angra\\_do\\_Heroismo\\_Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g189137-d1510408-Reviews-Restaurant_Adega_Lusitania-Angra_do_Heroismo_Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Os Moinhos. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g189136-d2342801-Reviews-Os\\_Moinhos-Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g189136-d2342801-Reviews-Os_Moinhos-Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Restaurante Caneta. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g189137-d1118098-Reviews-](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g189137-d1118098-Reviews-)

[Restaurante Caneta-Angra do Heroismo Terceira Azores.html](#) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Restaurante Rocha. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g2359779-d3341790-Reviews-Restaurante\\_Rocha-Porto\\_Judeu\\_Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g2359779-d3341790-Reviews-Restaurante_Rocha-Porto_Judeu_Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Sabores do Chef. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g644296-d3482626-Reviews-Sabores\\_do\\_Chef-Praia\\_da\\_Vitoria\\_Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g644296-d3482626-Reviews-Sabores_do_Chef-Praia_da_Vitoria_Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Spot Tourism Activities. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Attraction\\_Review-g189137-d15832263-Reviews-Spot\\_Tourism\\_Activities-Angra\\_do\\_Heroismo\\_Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g189137-d15832263-Reviews-Spot_Tourism_Activities-Angra_do_Heroismo_Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Tripadvisor.* Ti' Chôa. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Restaurant\\_Review-g189136-d1540240-Reviews-Ti\\_Choa-Terceira\\_Azores.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g189136-d1540240-Reviews-Ti_Choa-Terceira_Azores.html) (acedido em dezembro de 2019)

*Turangra.* Disponível em: <https://turangra.com/quem-somos> (acedido em dezembro de 2019)

*Turismo de Portugal.* Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt> (acedido em setembro de 2020)

*Via Vitória.* Disponível em: <http://www.viavitoria.pt> (acedido em dezembro de 2019)

*Visit Azores,* disponível em: <https://www.visitazores.com/pt> (acedido em dezembro de 2019)

*Visit Azores, Trilhos dos Açores – Terceira.* Disponível em: <http://trails.visitazores.com/pt-pt/trilhos-dos-acoers/terceira> (acedido em março de 2020)

*Walk Inn.* Disponível em: <https://www.walkinn.fr/en/> (acedido em dezembro de 2019)

*World Tourism Organization.* Site oficial, disponível em: <https://www.unwto.org/history> (acedido em abril de 2020)

## ANEXOS

## Comodidades de: Angra Spot Lodging

[Ver disponibilidade](#)

Excelentes comodidades! Pontuação dos comentários: 8,4

## Principais comodidades

Acesso Wi-Fi gratuito Estacionamento gratuito Transfer (aeroporto)

## Estacionamento

**Grátis!** Estacionamento gratuito e público disponível numa localização próxima (sem possibilidade de reserva)

- ✓ Estacionamento de rua

## Internet

**Grátis!** Acesso Wi-Fi disponível por todo o hotel. Custo: Gratuito

## Cozinha

Liberdade para comer quando quiser

- ✓ Máquina de café
- ✓ Placa de fogão
- ✓ Utensílios de cozinha
- ✓ Chaleira elétrica
- ✓ Micro-ondas
- ✓ Frigorífico

## Quarto

- ✓ Berços/camas para crianças

## Casa de banho

- ✓ Toalhas
- ✓ Secador de cabelo
- ✓ Duche
- ✓ Papel higiénico
- ✓ Roupa de cama
- ✓ Banheira ou duche
- ✓ Casa de banho privativa
- ✓ WC

## Área de Estar

Espaço para todos se reunirem

- ✓ Área de refeições
- ✓ Sofá
- ✓ Área de estar

## Comodidades dos quartos

Conforto adicional

- ✓ Ventoinha
- ✓ Almofada (não de penas)
- ✓ Tomada perto da cama
- ✓ Baldes do lixo
- ✓ Suporte para cabides
- ✓ Piso em madeira ou parquet
- ✓ Entrada privada

## Animais de estimação

Animais de estimação: não admitidos.

## Acessibilidade

- ✓ Pisos superiores acessíveis apenas por escadas
- ✓ Toda a unidade situada no piso térreo

## Exterior

Descanse e aproveite o momento

- ✓ Área de refeições exterior
- ✓ Mobiliário de exterior
- ✓ Pátio
- ✓ Terraço

## Comida e Bebida

- ✓ Comodidades para fazer chá e café

## Atividades

- ✓ Passeio ou aula sobre a cultura local Custo adicional
- ✓ Excursões a pé Custo adicional

## Características do edifício

- ✓ Apartamento privado num edifício
- ✓ Semi-independente

## Exterior e Vista

Desfrute da vista

- ✓ Vista de uma rua calma
- ✓ Vista cidade
- ✓ Vista local de interesse
- ✓ Vista mar
- ✓ Vista

## Transporte

- ✓ Transporte para o aeroporto Custo adicional
- ✓ Recolha de passageiros no aeroporto Custo adicional
- ✓ Transporte de/para o aeroporto (custo adicional)

## Serviços de receção

- ✓ Receção disponível 24 horas

## Serviços de limpeza

- ✓ Serviço de enquadramento Custo adicional

## Lojas

- ✓ Minimercado no local

## Vários

- ✓ Proibido fumar em todas as áreas

## Idiomas falados

- ✓ Inglês
- ✓ Espanhol
- ✓ Português

Anexo 1: Comodidades oferecidas aos clientes pelo alojamento local.

### Mês de setembro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
20	09:00h	Full Day	2	Portuguesa	Hotel Caracol
23	09:30h	Transfer Out	2	Portuguesa	Marina-Aeroporto
	11:00h	Transfer In	2	Portuguesa	Aeroporto-Azoris Angra Garden
24	14:00h	City Tour	2	Portuguesa	Azoris Angra Garden
	08:45h	Full Day	2	Portuguesa	Azoris Angra Garden

Tabela 1 : Cronograma de atividades do mês de setembro de 2019.

## Mês de outubro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	09:30h	Prática de Tour	-	-	-
02	-	Furacão Lorenzo	-	-	-
03	08:35h	Transfer In	2	Suíça	Aeroporto-Terceira Mar Hotel
	11:00h	Transfer In	6	Portuguesa	Aeroporto- My Angra Boutique Hostel
	12:25h	Transfer In	4	Sueca	Aeroporto-Pousada de São Sebastião (Castelinho)
	14:00h às 17:00h	Prática de Tours	-	-	-
04	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:35h	Transfer In	4	Portuguesa	Aeroporto- My Angra Boutique Hostel
	11:00h	Transfer In	1	Portuguesa	Aeroporto- My Angra Boutique Hostel
	13:00h às 16:00h	Prática de Tours	-	-	-
06	17:00h	Transfer Out	8	Portuguesa	Hotel Caracol-Aeroporto
	13:30h	Transfer Out	2	Suíça	Terceira Mar Hotel- Aeroporto
	15:35h	Transfer Out	3	Portuguesa	My Angra Boutique Hotel- Aeroporto
	16:15h	Transfer Out	1	Brasileira	Hotel Cruzeiro- Aeroporto
	18:30h	Transfer Out	7	Portuguesa	My Angra Boutique Hotel- Aeroporto
07	09:30h às 16:00h	Prática de Tours	-	-	-
	20:35h	Transfer In	3	Sueca	Aeroporto-Hotel Teresinha
	09:30h às 16:00h	Prática de Tours	-	-	-
09	08:40h	Transfer Out	1	Inglesa	Atlântida Mar Hotel-Aeroporto
11	09:00 às 12:00h	Prática de Tours	-	-	-
	15:40h	Transfer In	1	Russa	Aeroporto- Terceira Mar Hotel

13	08:50	Transfer In + Half Day Tour (acompanhamento)	2	Americana	Aeroporto- Tour-Terceira Mar Hotel
15	09:00h	Transfer Out	2	Irlandesa	My Angra Boutique Hostel-Aeroporto
	13:00h	Prática de Tours	-	-	-
16	08:00h	Transfer In	1	Alemã	Porto da Praia da Vitória-Campo de Golfe
	09:00h às 11:00h	Prospeção de clientes de cruzeiro	-	-	-
	11:30h às 15:30h	Half Day Tour	2	Alemã	Porto da Praia da Vitória-Tour- Porto da Praia da Vitória
18	09:30h às 12:00h	Prática de Tours	-	-	-
	23:10h	Transfer In	8	Portuguesa	Aeroporto- Angra Marina Hotel
19	11:00h	Transfer In	8	Portuguesa	Aeroporto-Globo Hotel
	14:30h	Transfer	8	Portuguesa	Angra Marina Hotel- Estádio Tomás de Borba
	18:10h	Transfer	8	Portuguesa	Estádio Tomás de Borba- Angra Marina Hotel
	09:50h	Transfer Out	8	Portuguesa	Angra Marina Hotel-Aeroporto
21	09:00h às 16:30h	Prática de Jeep Tour	-	-	-
	09:00 às 16:30h	Prática de Tours	-	-	-
24	09:00 às 12:00h	Prática de City Tour	-	-	-
26	05:30h	Transfer Out	3	Portuguesa	Azoris Angra Garden Hotel- Aeroporto
	23:10	Transfer In	2	Portuguesa	Aeroporto- My Angra Boutique Hotel
27	09:00 às 10:30h	Prospeção de clientes	-	-	-
	10:30h às 15:30h	Half Day Tour	2	Alemã	Porto da Praia da Vitória-Tour- Porto da Praia da Vitória
	05:45h às 09:00h às 13:30h	Transfer Out Prática de Tours	1 -	Portuguesa -	Alojamento Local Varandas- Aeroporto -

29	11:00h às 19:00h	Full Day Tour	2	Dinamarquesa	Aeroporto – Tour - Aeroporto
30	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade

Tabela 2: Cronograma de atividades do mês de outubro de 2019.

### Mês de novembro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	08:45h	Guardar Malas de Clientes	NA	Portuguesa	Hotel Cruzeiro
	12:30h	Devolução das Malas no Aeroporto	NA	Portuguesa	Aeroporto
02	08:35h às 17:00h	Full Day Tour	8	Portuguesa	Aeroporto – Tour – Aeroporto
	18:30h	Transfer In	2	Sueca	Aeroporto-Pousada de São Sebastião (Castelinho)
04	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
05	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h às 17:00h	Full Day Tour	2	Americana	Hotel Azoris Angra Garden-Tour- Hotel Azoris Angra Garden
06	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
07	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:00h	Transfer In	1	Brasileira	Aeroporto-Terceira Mar Hotel
08	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h às 17:00h	Full day Tour	1	Brasileira	Terceira Mar Hotel-Tour-Terceira Mar Hotel

09	18:50h	Transfer In	2	Suíça	Aeroporto- Pousada de São Sebastião (Castelinho)
	07:20h	Transfer Out	1	Brasileira	Terceira Mar Hotel- Aeroporto
	08:35h	Transfer In	8	Portuguesa	Aeroporto- Globo Hostel
	15:35h	Transfer In	8	Portuguesa/Ameri cana	Aeroporto- Hostel A Ilha
10	19:00h	Transfer	8	Portuguesa/Ameri cana	Hostel A Ilha- Estádio Tomás de Borba
	23:00h	Transfer	8	Portuguesa/Ameri cana	Estádio Tomás de Borba- Restaurante Quatro Cantos
	10:00h	Transfer Out	8	Portuguesa/Ameri cana	Hostel A Ilha- Aeroporto
	12:15h	Transfer Out	8	Portuguesa	Globo Hostel-Aeroporto
11	13:45h	Transfer Out	2	Portuguesa	Angra Spot Lodging- Aeroporto
	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	08:10h	Transfer In	6	Americana	Aeroporto- Terceira Mar Hotel
	09:30h às 12:30h	Prospecção de clientes de cruzeiro	-	-	-
12	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h às 18:30h	Full Day Tour	6	Americana	Terceira Mar Hotel-Tour- Terceira Mar Hotel
13	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
14	07:00h	Transfer Out	1	Portuguesa	Angra Marina Hotel-Aeroporto
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
15	08:30h	Transporte Escolar	8	Portuguesa	Alto das Covas- Base Aérea N°4
	11:50h	Transfer Out	6	Americana	Terceira Mar Hotel- Aeroporto
	13:15h	Transporte Escolar	8	Portuguesa	Base Aérea N°4- Monte Brasil
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
18	09:00h às 13:15h	Half Day City Tour	2	Americana	Hotel Caracol- Tour- Restaurante A Canadinha
	17:50h	Transfer In	7	Americana	Aeroporto-Pousada de São Sebastião (Castelinho)
	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade

	às 09:00h 17:05h	Full Day Tour	2	Americana	Hotel Caracol-Tour- Hotel Caracol
19	08:10h 09:15h às 13:00h	Transporte Escolar Distribuição de flyers	1 -	Portuguesa -	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Principais hotéis dos municípios de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
20	14:20h 08:10h 16:00h	Transfer In Transporte Escolar Transfer In	1 1 2	Portuguesa Portuguesa Americana	Aeroporto- Angra Spot Lodging Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Aeroporto- My Angra Boutique Hostel
21	08:10h 10:00h	Transporte Escolar Transporte Escolar	1 8	Portuguesa Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Escola do Pico da Urze- Escola Secundária Tomás de Borba
	11:00	Transporte Escolar	8	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba - Escola do Pico da Urze
22	08:10h 15:50h	Transporte Escolar Transfer In	1 2	Portuguesa Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Aeroporto- Angra Spot Lodging
23	15:40h 18:30h	Transfer In Transfer In	8 8	Portuguesa Portuguesa	Aeroporto- Globo Hostel Aeroporto- Globo Hostel
24	09:35h 17:30h	Transfer Out Transfer Out	8 8	Portuguesa Portuguesa	Globo Hostel- Aeroporto Estádio Municipal de Angra do Heroísmo- Aeroporto
25	07:30h 08:30h	Transporte Escolar Transporte de colaborador	1 1	Portuguesa Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade São Bento- Aeroporto
26	13:30h 08:10h 09:30 às 17:00h	Transfer Out Transporte Escolar Tour adaptado a pessoas com necessidades especiais	2 1 14	Portuguesa Portuguesa Portuguesa (Santa Casa da Misericórdia da Maia- São Miguel)	Angra Sport Lodging- Aeroporto Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Azoris Angra Garden- Tour- Azoris Angra Garden (Acompanhamento da tour realizada por um colaborador)
27	08:10h 11:00h às 16:00h	Transporte Escolar Transfer In + Half Day Tour	1 2	Portuguesa Americana	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade Aeroporto- Tour- Azoris Angra Garden
28	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade

29	09:00h às 16:30h	Full Day Tour	2	Americana	Azoris Angra Garden-Tour- Alto das Covas
	05:00h	Transfer Out	2	Americana	Azoris Angra Garden- Aeroporto
30	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	14:00 às 17:00h	GeoTour	2	Americana	Hotel Caracol- GeoTour- Hotel Caracol

Tabela 3: Cronograma de atividades do mês de novembro de 2019.

### Mês de dezembro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	07:30h às 14:45h	Full Day Tour	2	Alemã	Porto da Praia da Vitória- Tour- Praia da Vitória (passeio de bicicletas)
02	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	18:15h	Transfer In	1	Espanhola	Aeroporto- My Angra Boutique Hostel
03	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
04	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	13:00h às 17:00h	Reconhecimento do Trilho Rocha do Chabre	2	Portuguesa	Angra do Heroísmo- Trilho- Angra do Heroísmo
05	05:00h	Transfer Out	1	Brasileira	My Angra Boutique Hostel-Aeroporto
	07:00h	Transfer In	6	Americana	Aeroporto- Azoris Angra Garden (4) - Hotel Caracol (2)
	09:30	Transfer Out	1	Espanhola	My Angra Boutique Hostel- Aeroporto
	14:00 às 17:00h	Reconhecimento de trilho Mistérios Negros	2	Portuguesa	Angra do Heroísmo- Trilho- Angra do Heroísmo
06	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
09	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	08:10h	Transfer In	3		Aeroporto- Azoris Angra Garden
	09:20h	Transfer In	1	Americana	Aeroporto – Azoris Angra Garden
	10:10h	Transfer In	1		Aeroporto- Azoris Angra Garden
	12:00h	Transfer	7	Portuguesa/Americana	Azoris Angra Garden- Terinov
	14:35h	Transfer In	1	Portuguesa	Aeroporto- Terinov
	15:50h	Transfer In	2	Bengali	Aeroporto – My Angra Boutique Hotel
	18:50h	Transfer In	1	Bengali	Aeroporto – My Angra Boutique Hotel
10	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	14:30h	Transfer Out	5		Porto da Praia da Vitória- Aeroporto
11	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade

	11:00h		Transfer Out	1	Americana	Azoris Angra Garden- Aeroporto
12	08:10h		Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:45h		Transfer Out	2	Americana	Azoris Angra Garden - Aeroporto
13	06:45h		Transfer In	6+1 criança	Canadiana	Hotel Cruzeiro
	12:45h		Transfer Out	2	Inglesa	Hotel do Caracol
	14:15h		Manutenção de veículos	----- ----- ---	----- ----- ---	----- ----- ---
	19:00h		Transfer In	4	Portuguesa	Terceira Mar Hotel
14	07:30h		Transfer Out	4	Portuguesa	Terceira Mar Hotel
	12:00h		Almoço de Natal da empresa			
16	07:30h		Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h		Full Day Tour	6	Canadiana	Angra Marina Hotel- Tour- Angra Marina Hotel
17	08:10h		Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	13:00h		Transfer In	1	Portuguesa	Angra Spot Lodging
18	09:00h		Manutenção de Viaturas	-	-	-
19	10:00h		Manutenção de Viaturas	-	-	-
20	09:00h		Manutenção de Viaturas	-	-	-
	12:45h		Transfer Out	6+1 criança	Canadiana	Hotel Cruzeiro
	14:00h		Manutenção de Viaturas	-	-	-
	20:00h		Transfer Out	8	Portuguesa	Azoris Angra Garden
	21:30h		Transfer In	6	Portuguesa	Angra Marina Hotel
	23:00h		Transfer In	8	Várias	Angra Marina Hotel
21	07:30h		Transfer Out	8	Várias	Terceira Mar Hotel
	08:30h		Transfer Out	8	Várias	Angra Marina Hotel
	09:30h		Transfer Out	6	Portuguesa	Angra Marina Hotel
	11:00h		Transfer In	8	Portuguesa	Hotel do Caracol
22	10:30h		Transfer Out	8	Portuguesa	Hotel do Caracol
	16:00h		Transfer In	1	Portuguesa	Angra Spot Lodging
23	08:15h		Transfer In	2	Alemã	Porto da Praia da Vitória – Campo de Golfe

	09:00h às 11:00h	Prospecção de clientes de cruzeiro	-	-	-
	11:00h às 14:30h	Half Day Tour	6	Alemã	Porto da Praia da Vitória-Tour- Porto da Praia da Vitória
	15:00h	Transfer Out	2	Alemã	Campo de Golfe – Porto da Praia da Vitória
27	14:45h	Transfer In	4	Polonesa	Terceira Mar Hotel
	18:50h	Transfer In	2	Australiana	Terceira Mar Hotel
28	09:00h	Full Day Tour	2	Australiana	Terceira Mar Hotel – Tour - Terceira Mar Hotel
29	09:00h	Half Day City Tour	2	Australiana	Terceira Mar Hotel – Tour - Terceira Mar Hotel
30	09:00h	Full Day Tour	4	Polonesa	Terceira Mar Hotel – Tour - Terceira Mar Hotel

Tabela 4: Cronograma de atividades do mês de dezembro de 2019.

### Mês de janeiro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	14:00h	Transfer Out	8	Portuguesa	Azoris Angra Garden
	17:00h	Transfer Out	2	Portuguesa	Angra Marina Hotel
02	12:30h	Transfer Out	3	Americana	Hotel do Caracol
03	13:55h	Transfer Out	4	Polonesa	Terceira Mar
	15:00h	Transfer Out	1	Portuguesa	Angra Spot Lodging
05	18:50h	Transfer In	2	Portuguesa	My Angra Boutique Hotel
06	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h às 11:35h	Prospecção de clientes de cruzeiro	-	-	-
	11:35h às 16:00h	Half Day Tour	3	Alemã	Porto da Praia da Vitória – Tour – Porto da Praia da Vitória
07	05:45h	Transfer Out	1	Russa	My Angra Boutique Hostel
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	14:45	Transfer In	1	Francesa	My Angra Boutique Hostel

08	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	13:25	Transfer In	2	Russa	Terceira Mar Hotel
09	07:00h	Transfer In	4	Americana	Hotel do Caracol
	10:00h	Full Day Tour	2	Russa	Terceira Mar Hotel – Tour – Terceira Mar Hotel
10	06:30h	Transfer In	4	Canadiana	Azoris Angra Garden
	08:50h	Transfer Out	2	Russa	Terceira Mar Hotel
	15:50h	Transfer In	2+3 crianças	Portuguesa	My Angra Boutique Hostel
12	08:30h às 17:00h	Full Day de Autocarro	44	Maioritaria mente alemã	Porto da Praia da Vitória – Volta à ilha – Porto da Praia da Vitória
13	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:00h	Transfer In	1	Espanhola	Praia Marina Hotel
	15:00h	Inspeção do Jipe			
	18:50h	Transfer In	4	Americana	Hotel do Caracol
14	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
15	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:30h	Transfer In	4	Espanhola	Base aérea nº4 – Terceira Mar Hotel
	13:30h	Transfer Out	4	Americana	Hotel do Caracol
	16:30h	Transfer Out	4	Espanhola	Terceira Mar Hotel – Base Aérea nº4
16	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:00h	Transfer In	2	Portuguesa	Angra Marina Hotel
	12:30h	Transfer Out	4	Americana	Hotel do Caracol
	05:00	Transfer Out	2	Portuguesa	Terceira Mar Hotel
17	06:15h	Transfer In	6	Canadiana	Terceira Mar Hotel
	13:30h	Transfer Out	4	Americana	Azoris Angra Garden
	15:50h	Transfer In	2	Japonesa	Angra Spot Lodging
	18:35h	Transfer In	6	Espanhola	My Angra Boutique Hostel
	07:30h	Transfer Out	1	Espanhola	Praia Marina Hotel
	12:30h	Transfer Out	2	Japonesa	Angra Spot Lodging
20	17:30h	Transfer Out	2	Portuguesa	Angra Marina Hotel
	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h-12:00h	Manutenção de Veículos			

21	17:00h	Transfer Out	8	Espanhola	My Angra Boutique Hostel				
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	13:00h	Reconhecimento de trilho “Baías da Aqualva”							
22	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	09:00h	Reconhecimento de trilho “Passagem das Bestas”							
23	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	11:00h	Transfer In	2	Portuguesa	Angra Marina Hotel				
	13:00h	Reconhecimento de trilho “Relheiras de São Brás”							
24	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	13:00h	Transfer Out	6	Canadiana	Terceira Mar Hotel				
	16:30h	Transfer Out	6	Portuguesa	Bed and Breakfast Angra do Heroísmo				
	18:50h	Transfer In	8	Várias	My Angra Boutique Hostel				
	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
27	08:15h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Básica do 1.º Ciclo e Jardim de Infância de São Mateus da Calheta				
	08:45h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	EB1/JI de São João de Deus				
	15:00h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	EB1/JI de São João de Deus				
	15:45h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Básica do 1.º Ciclo e Jardim de Infância de São Mateus da Calheta				
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
28	15:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba				
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	12:30h	Reconhecimento de trilho “Fortes de São Sebastião”	-	-	-				
30	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade				
	15:00h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	EB1/JI de São João de Deus				
	15:15h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Básica do 1.º Ciclo e Jardim de Infância de São Mateus da Calheta				
31	07:15h	Transfer In	8	Canadiana	Hotel Cruzeiro				

Tabela 5: Cronograma de atividades do mês de janeiro de 2020.

## Mês de fevereiro

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
03	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	08:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo
	08:30h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba
	11:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	Associação Cristã da Mocidade
	15:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba – São Pedro – São Mateus
	15:30h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo – Lameirinho – Ribeirinha - Feteira
04	08:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo
	08:30h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba
	10:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Santa Bárbara – Quinta do Malhinha
	11:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	Quinta do Malhinha - EBI de Santa Bárbara
	15:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba – São Pedro – São Mateus
	15:30h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo – Lameirinho – Ribeirinha - Feteira
05	08:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo
	08:30h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba
	11:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	Associação Cristã da Mocidade
	12:30h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo – Lameirinho - Feteira
	15:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba – São Pedro – São Mateus
	08:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo
06	08:30h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba
	15:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba – São Pedro – São Mateus
	15:30h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo – Lameirinho – Ribeirinha - Feteira
	08:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo
07	08:30h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba
	12:15h	Transfer Out	8	Canadiana	Hotel Cruzeiro

	13:30h	Transfer Out	8		EBI de Angra do Heroísmo	
	15:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Escola Secundária Tomás de Borba – São Pedro – São Mateus	
	15:30h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	EBI de Angra do Heroísmo – Lameirinho – Ribeirinha – Feteira	
09	08:30h – 12:35h	Half-Day de autocarro	4	Maioritariamen te alemã	Porto da Praia da Vitória – Tour – Porto da Praia da Vitória	
	13:15h – 17:30h	Half-Day de autocarro	4	Maioritariamen te alemã	Porto da Praia da Vitória – Tour – Porto da Praia da Vitória	
10	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
11	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
	12:30h – 16:00h	Reconhecimento do tilho do Monte Brasil	-	-	-	
12	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
	11:00h	Transporte Escolar	3	Portuguesa	Associação Cristã da Mocidade	
13	07:00h – 16:00h	Full Day Tour	1	Americana	Aeroporto – Tour - Aeroporto	
	16:35h	Transfer In	1	Portuguesa	Hotel Beira Mar	
14	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
	09:30h – 13:20h	Reconhecimento do trilho da Serreta	-	-	-	
	14:35h	Transfer Out	1	Portuguesa	Hotel Azoris Angra Garden	
	15:05h	Limpeza de Veículos	-	-	-	
	20:50h	Transfer In	1	Polaca	Terceira Mar Hotel	
17	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
18	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
19	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	
	10:00h	Visita de Estudo	7	Portuguesa	EBIH – Tomás de Borba	
	11:00h	Transporte Escolar	4	Portuguesa	Associação Cristã da Mocidade	
	12:10h	Transporte Escolar	2	Portuguesa	EBIH - Casa	
	18:55h	Transfer In – Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	Terceira Mar Hotel	
20	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade	

	09:00h	Full Day Tour - Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	Terceira Mar Hotel – Tour – Terceira Mar Hotel
21	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h	Half Day City Tour - Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	
22	14:00h	Half Day Tour - Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	-
	20:00h	Jantar com Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	Restaurante Beira Mar
	14:00h	Half Day Tour – Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	-
	18:30h	Transfer Out - Tour operators Costa Cruzeiros	2	Espanhola, Italiana	Tour – Aeroporto
	09:00h	Transfer Out	1	Portuguesa	Hotel Beira Mar - Aeroporto
27	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
28	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h	Limpeza de veículos			
29	15:50h – 18:00h	Transfer In	8	Estadunidense	BA4 – Angra Marina Hotel
	09:30h	Transfer Out	8	Estadunidense	Cancelado

Tabela 6: Cronograma de atividades do mês de fevereiro de 2020.

### Mês de março

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	08:30h – 12:30h	Half Day Bus Tour	45	Maioritariamente Alemã	Porto da Praia da Vitória
	13:30h – 17:30h	Half Day Bus Tour	44	Maioritariamente Alemã	Porto da Praia da Vitória
02	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	18:30h	Transfer In	4	Portuguesa	My Angra Boutique Hostel
03	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:30h	Half Day Bus Tour – Collette crew	8	Estadunidenses	Aeroporto – Tour – Hotel Cruzeiro
04	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:30h – 14:00h	Half Day Trilho Pedestre - Collette crew	8	Estadunidenses	Aeroporto – Tour – Hotel Cruzeiro
05	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	11:00h	Transfer In	9 + 2	Portuguesa	Aeroporto – Hotel Caracol
06	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade

	09:20h	Transporte escolar	5	Portuguesa	EBlAH – Escola Secundária Vitorino Nemésio
	12:00h	Transporte escolar	5	Portuguesa	Escola Secundária Vitorino Nemésio - EBIAH
	15:00h	Transporte escolar	11	Portuguesa	Cancelado
08	14:30h	Half Day Tour	2	Alemã	Azoris Angra Garden
	07:30h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
09	15:00h	Half Day Tour – Lazorica crew	3	Russa	Aeroporto – Tour – Terceira Mar Hotel
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
10	14:00h	Half Day Tour – Lazorica crew	3	Russa	Terceira Mar Hotel – Tour – Terceira Mar Hotel
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
11	14:00h	Transfer Out – Lazorica crew	3	Russa	Terceira Mar Hotel – Aeroporto
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
12	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
	09:00h	Jeep Tour c/ empresa	4	-	-
13	06:00h	Transfer Out	1	Canadiana	Hostel Globo - Aeroporto
	08:10h	Transporte Escolar	1	Portuguesa	Escola Secundária Jerónimo Emiliano de Andrade
16	15:00h	Transfer In	8	Espanhola	-
	16:50h	Transfer In	1	Portuguesa	-

18	09:30h	Transfer Out	1	Alemã	My Angra Boutique Hostel - Aeroporto
20	18:50h	Transfer In	1	Portuguesa	-
22	08:30h	Full Day Bus Tour (cruzeiro)	-	-	-
29	18:00h	Limpeza de escritório	-	-	-

Tabela 7: Cronograma de atividades do mês de março de 2020.

### Mês de abril

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	09:00h	Limpeza de viaturas	-	-	-
20 - 27	09:00h - 18:00h	Mudanças de espaço da empresa.	-	-	-

Tabela 8: Cronograma de atividades do mês de abril de 2020.

### Mês de maio

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
11	09:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-
20	14:00h	Reunião da empresa	-	-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
21	07:35h	Transfer In	1	Portuguesa	Aeroporto - Hospital
	09:00h – 14:00h	Gestão de plataformas online	-	-	-
	14:35h	Transporte	1	Portuguesa	Hospital – Centro de Angra
	17:15h	Transfer Out	1	Portuguesa	Centro de Angra - Aeroporto
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
22	09:00h	Transporte para limpeza do alojamento	-	-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
23	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
25	16:00h	Sessão fotográfica para plataformas online	-	-	-
26	14:00h	Reunião no escritório	-	-	-
	18:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
27	15:00h-17:00h	<b>Formação Clean and Safe - Animação Turística</b>	-	-	-
	16:00h	Verificação do estado dos extintores nos veículos	-	-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
28	09:00h	Manutenção de veículos em oficina	-	-	-

	13:00h-15:00h	Formação Clean and Safe - Agências de Viagem e Turismo		-	-	-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional		1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus	São
29	10:00h-12:00h	Formação Clean and Safe - Animação Turística		-	-	-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional		1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus	São

Tabela 9: Cronograma de atividades do mês de maio de 2020.

### Mês de junho

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
01	08:00h – 10:00h	Formação Clean and Safe - Agências de Viagem e Turismo	-	-	-
	10:00h-11:00h	Formação Clean and Safe - Animação Turística	-	-	-
03	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	11:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-
04	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
05	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
08	09:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-

	16:00h	Transfer out		6	Portuguesa	Hotel Angra Marina - Aeroporto
09	16:00h	Transfer out		1	Portuguesa	Hotel Angra Marina - Aeroporto
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
10	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	10:00h	Limpeza do A.L.		-	-	-
11	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
13	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	09:00h	Limpeza do A.L.		-	-	-
16	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
17	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
18	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	11:00h	Limpeza do A.L.		-	-	-
19	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
20	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
23	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
24	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
	09:00h	Limpeza do A.L.		-	-	-
25	22:00h	Transporte escolar do profissional	ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus

26	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
27	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
30	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus

Tabela 10: Cronograma de atividades do mês de junho de 2020.

### Mês de julho

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	de	Nacionalidade	Local
01	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1		Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
02	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1		Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
03	09:30h	Limpeza do A.L.	-		-	-
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1		Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
04	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1		Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
05	09:30h	Limpeza do A.L.	-		-	-
	09:45h	Transfer In	1		Portuguesa	Aeroporto – Angra Spot Lodging
07	12:20h	Transfer In	1		Portuguesa	Aeroporto – Angra Spot Lodging
	22:00h	Transporte escolar do ensino profissional	1		Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus

08	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
09	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
10	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
11	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
12	09:00h		Limpeza do A.L.		-	-	
13	08:30h		Manutenção de viatura		-	-	
14	10:15h		Transfer In		3	Portuguesa	Aeroporto – Angra Spot Lodging
	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
15	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
16	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
17	07:30h		Transfer Out		3	Portuguesa	Angra Spot Lodging - Aeroporto
	09:00h		Limpeza do A.L.		-	-	
	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
18	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
19	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
20	22:00h		Transporte escolar profissional	escolar do ensino	1	Portuguesa	Pastelaria Central – São Mateus
21	05:30h		Transfer Out		1	Portuguesa	Santa Luzia – Aeroporto
22	10:00h		Limpeza do A.L.		-	-	

23	12:30h	Transfer Out	1	Americana	Angra Marina Aeroporto	Hotel	-
25	10:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	-	-
27	09:30h	Limpeza do A.L.	-	-	-	-	-
29	07:00h	Transfer In	1	Americana	Aeroporto – Angra Hostel	Boutique	-
30	07:00h	Transfer Out	2	Francesa	Angra Aeroporto	Hostel	-
31	12:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	-	-

Tabela 11: Cronograma de atividades do mês de julho de 2020.

## Mês de agosto

Dia	Horário	Atividade	Nº de Pessoas	Nacionalidade	Local
02	23:20h	Transfer In	4	Espanhola	Aeroporto – Terceira Mar Hotel
03	14:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-
04	15:50h	Transfer In	1	Portuguesa	Aeroporto – Terceira Mar Hotel
05	09:00h	City Tour	1	Portuguesa	-
06	09:00h	Full Day Tour c/ Almoço	1	Portuguesa	-
07	09:00h	Full Day Tour c/ Almoço	1	Portuguesa	-
08	08:10h	Transfer Out	1	Portuguesa	-
	11:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-
10	04:30h	Transfer out	2	Portuguesa	Angra Boutique Hostel – Aeroporto
	09:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-
	16:45h	Manutenção de viatura	-	-	-
11	14:15h	Manutenção de viaturas	-	-	-
15	11:30h	Limpeza do A.L.	-	-	-

	13:35h	Transfer In	2	-	-	-
	15:50h	Transfer In	4	Portuguesa	Aeroporto – Angra Marina Hotel	
17	04:30	Transfer Out	12 (2 v)	Italiana	Hotel Cruzeiro - Aeroporto	
	09:00h	Manutenção de viatura	-	-	-	
18	09:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
	11:00h	Transfer Out	4	Portuguesa	Angra Marina Hotel - Aeroporto	
19	14:00h	Limpeza de carrinhas	-	-	-	
	15:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
20	09:30h	Full Day Tour	2	Russa	Praia Marina Hotel	
21	09:30h 17:15h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
	19:45h	Transporte de grupo	16(2 v)	Maioritariamente Italiana	Hotel Angra Central – São Mateus	
	23:00h	Transporte de grupo	16(2 v)	Maioritariamente Italiana	São Mateus - Hotel Angra Central	
22	11:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
24	10:15h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
25	08:30h	Transfer Out	1	Portuguesa	My Angra Boutique Hostel- Aeroporto	
	10:15h 18:00h	Full Day Tour	5	Portuguesa	Aeroporto – Tour - Aeroporto	
26	09:30h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
27	09:00h	Limpeza de viaturas	-	-	-	
	11:00h	Assinatura da renovação do estágio	-	-	-	
28	14:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
	15:15h	Angariação de parcerias via e-mail	-	-	-	
31	08:00h	Transfer Out	2	Portuguesa	Angra Boutique Hostel	
	11:00h	Limpeza do A.L.	-	-	-	
	14:10h	Transfer In	4	Russa	Aeroporto – Angra Spot Lodging	

Tabela 12: Cronograma de atividades do mês de agosto de 2020.

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus  
9500-321 Ponta Delgada  
Açores, Portugal