



***Relatório de Estágio: Hotel Costa Calero, Lanzarote
O Centro de Thalasso-SPA***

Daniela Filipa Santos Morais Silva

2015



***Relatório de Estágio: Hotel Costa Calero, Lanzarote
O Centro de Thalasso-SPA***

Daniela Filipa Santos Morais Silva

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Turismo e Ambiente

Orientador(a): Doutora Fernanda Oliveira

2015

Direitos de Cópia - Relatório de Estágio: Hotel Costa Calero, Lanzarote

ESTM e IPL:

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

A autora:

Declaro que a reprodução deste documento é autorizada mediante indicação da fonte.

Dedicatória

Dedico este trabalho a ti, Pai, que sempre me fizeste acreditar na realização dos meus sonhos e trabalhaste muito para que eu pudesse realizá-los!

Agradecimentos

O presente relatório de estágio reflete o processo de aprendizagem ao longo do meu mestrado e por isso mesmo só faz sentido apresentar publicamente estas páginas se puder agradecer a todos aqueles que me acompanharam e apoiaram no meu dia-a-dia.

Em primeiro lugar, agradecer à Professora Fernanda Oliveira, mais que uma orientadora, foi em parte a “culpada” por eu frequentar o mestrado. Aprendi muito consigo e espero um dia poder cativar quem me ouve da mesma forma que a Professora o faz. Nem sempre conseguimos coincidir horários e encontros mas nunca me senti abandonada neste caminho. Muito obrigada!

Ao professor Sérgio Araújo, por toda a paciência desde que comecei a minha licenciatura, há palavras que não vou esquecer... Obrigada por me ensinar que a vida deve ser um “até breve” constante.

À ESTM que me proporcionou experiências maravilhosas tanto na minha Licenciatura como no meu Mestrado, esta Escola terá sempre um lugar no meu coração.

Ao Grupo Pestana, por me abrir as suas portas e me dar um primeiro contato com o mundo dos SPA's.

Ao Hotel Costa Calero em Lanzarote, especialmente ao Sr. Diretor Guillermo Femenias por me facultar todos os dados necessários à realização deste relatório e a todos os excelentes profissionais que me receberam como estagiária e me deram a oportunidade de evoluir profissionalmente.

Aos meus amigos de sempre, que estiveram ao meu lado durante esta aventura que nem sempre foi fácil, aos que me vieram visitar e aos que me surpreenderam com gestos simples de carinho nos momentos em que eu pensei desistir. Pitt, Guida, Lena, loira, Inácio, Barria... vocês são ouro, muitas vezes nem se dão conta mas só um sorriso vosso já me alegra o dia! Ana Rasteiro, tu sabes porquê... Obrigada! Ricardo Luz, tu melhor que ninguém sabes o que é viver “en la carcel” ainda bem que tinha um português como tu a viver comigo! Luís, agradeço-te por seres quem és e por me ensinares a ter mais paciência e calma com a vida, obrigada por tudo, inclusive por acompanhares as minhas loucuras de comprar uma casa 3 dias antes de emigrar! Surreal... mas agradeço-te por isso e por todas as outras coisas que tu já sabes.

Aos que conheci aqui, “mi equipo”, pelos passeios e por todas as conversas no terraço. Mesmo que cada um esteja de novo no seu país, sei que nos vamos voltar a encontrar!

Por último mas sempre em primeiro, minha querida família... Principalmente ao meu pai por ser o verdadeiro e único homem da minha vida, porque sempre me fez acreditar que sou capaz de conquistar o mundo quando sabemos os dois que isso é mentira - :)

Às minhas irmãs e a minha ma(e)drasta, porque são fortes exemplos na minha vida, cada um da sua forma e porque me dão tanto amor e tanta força que nem todas as palavras do mundo podem expressar o meu sentimento de gratidão. Espero que me desculpem por ter saído de ao pé de vocês, por estar longe quando precisam.

Aos meus dois bebês, meus dois tesouros, não há um único dia que não me lembre de vocês! A tia dany não vai recuperar o tempo mas vai de certeza ter mais paciência para brincar e ouvir as vossas histórias, fica a promessa!

Resumo

O presente relatório é o resultado do trabalho desenvolvido ao longo de 1640 horas de estágio no centro de Thalasso-SPA do Hotel Costa Calero em Lanzarote.

SPA, palavra com origem no latim *Salute Per Aqua*, significa “saúde pela água” e a talassoterapia deriva do latim *Thalasso* que significa “mar” e *therapea*, que quer dizer tratamento. Em suma, o centro de Thalasso-SPA onde o estágio foi realizado utiliza a água do mar e as suas propriedades nos serviços que oferece aos seus clientes.

Este é um trabalho desenvolvido no âmbito das áreas do turismo e da sustentabilidade uma vez que é do interesse da hotelaria proteger o ambiente natural em que se insere já que este faz parte do “produto” que oferece aos clientes.

São objetivos deste trabalho, fazer um levantamento, em termos de existência de boas práticas ambientais de ações desenvolvidas no referido SPA; sugerir algumas recomendações para melhorar a performance ambiental no turismo; proporcionar abertura e sugerir outros trabalhos relacionados com esta temática e por fim, apresentar um guia orientador com boas práticas quer para clientes, quer para o STAFF do SPA.

Como resultado dos conteúdos aprendidos durante a parte prática, são feitas duas propostas de Manual de Boas-Práticas. Estes foram elaborados, em vista o seu aproveitamento por parte do Hotel.

Por fim, considera-se que esta experiência foi bastante positiva, o facto de o hotel não ter implementada uma grande estrutura de preservação ambiental permitiu que fosse possível abrir o diálogo para estas questões junto de alguns chefes de departamento. De futuro, seria interessante para o Hotel Costa Calero desenvolver um Manual de Boas-Práticas para todo o Hotel e, quem sabe, elaborar um relatório de sustentabilidade para apresentar aos seus clientes e parceiros.

Palavras-chave: Thalasso-SPA; Sustentabilidade; Manual de Boas-Práticas;

Abstract

The present report is the result of work developed during 1640 hours of internship in the center of Thalasso-Spa Hotel Costa Calero in Lanzarote.

SPA, originally from the Latin word *Salute Per Aqua*, means "health through water" and *Thalasso* Thalassotherapy comes from the Latin meaning "ocean" and *therapea*, means treatment. In fact, the center of Thalasso-Spa, where the internship was performed, uses seawater and their properties in the services that offers to clients..

This is a work within the areas of tourism and sustainability, once it is the interest of the hotel industry protect the natural environment where it operates, because that environment is part of the "product" that the Hotel offers to the customers..

The objective of this study is to make a survey, in terms of the existence of good environmental practices, and actions developed in the SPA; Suggest some recommendations to improve environmental performance in tourism; Achieving openness and suggest other related works to this subject, and finally, present a guide of good practice to the customers and to the SPA STAFF.

As a result of the content learned during the practices, I made two proposals of the Manual of Good Practices. They were written, thought they could be used by the Hotel.

Finally, it is considered this experience was very positive, the fact the Hotel don't have a large structure of environmental preservation, allowed it to be possible to open the dialogue on these issues with some department heads. In future, it would be interesting to Hotel Costa Calero develop a Manual of Good Practices for the Hotel and perhaps prepare a sustainability report to present to your customers and partners.

Keywords: Thalasso-Spa; sustainability; Manual of Good Practice.

Resumen

Este informe es el resultado del trabajo desarrollado en 1640 horas de prácticas en el centro de Thalasso-SPA del Hotel Costa Calero en Lanzarote.

SPA, palabra con origen en el latín *Salute Per Aqua*, quiere decir “salud por el agua”, talasoterapia que viene del latín *Thalasso* y significa “mar” y *therapea*, que quiere decir tratamiento. En suma, el centro de Thalaso-SPA, donde se han hecho las prácticas, utiliza el agua del mar y sus propiedades en los servicios que tienen disponibles para sus clientes.

Éste es un trabajo que se ha desarrollado en las áreas del turismo y de la sostenibilidad. Es del interés de la hotelería proteger el ambiente natural al que pertenece, ya que éste hace parte del “producto” que tiene disponible para sus clientes.

Son objetivos de este trabajo hacer un levantamiento de buenas prácticas ambientales y de las acciones desarrolladas en el SPA. Sugerir algunas recomendaciones para mejorar la “performance” ambiental en el turismo, proporcionar apertura y sugerir otros trabajos relacionados con esta temática y presentar un manual orientador con buenas prácticas para clientes y trabajadores del SPA.

De todo lo que se ha aprendido durante estos 9 meses se han hecho dos propuestas de Manual de Buenas-Prácticas. Éstos han sido elaborados pensando que podrían ser aprovechados por el Hotel.

Por fin, se considera que esta experiencia fue muy positiva, porque el hotel no tenía implementada una gran estructura de preservación ambiental, lo que permitió que fuera posible abrir el “juego” para estas cuestiones cerca de algunos jefes de departamento.

En el futuro sería interesante para el Hotel Costa Calero hacer un Manual de Buenas-Prácticas general y elaborar un informe de sostenibilidad para presentar a sus clientes y proveedores.

Palabras-clave: Thalasso-SPA; Sostenibilidad; Manual de Buenas-Prácticas

Índice de Figuras

Figura 1 – Certificação Ambiental: relativa a percentagem total de estabelecimentos certificados	19
Figura 2 - Arquipélago das Canárias e Localização de Lanzarote.....	21
Figura 3 - Localização do Hotel Costa Calero, em Puerto Calero.....	22
Figura 4 – Paisagem de Lanzarote	22
Figura 5 - Organigrama do Hotel Costa Calero	24
Figura 6 - Organigrama do departamento de Thalasso-SPA.....	26
Figura 7 – Organização do SPA.....	32
Figura 8 – Organização da área da piscina.....	34
Figura 9 - Painéis de informações no SPA.....	50

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Diversos Conceitos de Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável: por autor e por eventos.	14
Tabela 3 - Tabela de colaboradores por género e mês	25
Tabela 4 - Tabela de massagens e tratamentos disponíveis no centro de Thalasso/Spa e respetiva duração.....	28
Tabela 5 - Tabela de programas de massagens e tratamentos disponíveis no centro de Thalasso/Spa e respetiva duração.	29
Tabela 6 – Tempos para circuitos das termas Romanas	33
Tabela 7 - Plano de Tarefas	44
Tabela 8 – Diagnostico de Ações.....	49

Lista de Abreviaturas

a.C. - Antes de Cristo

CTR – Calculo taxa de rotatividade da empresa

EFICIEN – Empresa brasileira que se dedica ao estudo de soluções de eficiência energética

ESTM – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

HCC – Hotel Costa Calero

IPL – Instituto Politécnico de Leiria

Km – Quilometro

OMT – Organização Mundial de Turismo

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

RH – Recursos Humanos

SGA – Sistemas de Gestão Ambiental

SPA – *Salute per acqua*, refere-se a um espaço de relaxante com tratamentos de beleza e bem-estar.

TA – Turismo e Ambiente (mestrado)

Índice

Dedicatória	v
Resumo	ix
Abstract	xi
Resumen	xiii
Índice de Figuras	xv
Índice de Tabelas	xvii
Lista de Abreviaturas	xix
Índice.....	xx
CAPÍTULO 1 – Introdução	1
1.1. Contextualização do estágio.....	5
1.2. Objetivos do Relatório de Estágio.....	6
1.3. Estrutura do Relatório.....	6
CAPÍTULO 2 – O Turismo de Bem-Estar, A Evolução do Conceito de Sustentabilidade e o Mundo dos SPA's.	9
2.1. Turismo de Saúde e Bem-estar - breve abordagem	10
2.2. SPA's e Termas Romanas – Uma abordagem conceptual	12
2.3. Sustentabilidade Ambiental e Desenvolvimento Sustentável – O conceito	13
2.4. Os Pilares da Sustentabilidade.....	16
2.5. A Gestão Ambiental no Sector Hoteleiro e as Boas-práticas Ambientais nos Alojamentos Portugueses.....	17
CAPÍTULO 3 – O Hotel... Organização, Equipamentos e Recursos.....	20
3.1. Caracterização e Localização do Meio Envolverte.....	21
3.2. História da Empresa	23
3.3. Estrutura Organizacional	24
3.4. Breve Caracterização da Oferta	26
3.5. Breve Caracterização da Procura.....	27
3.6. Breve Abordagem às Política de Gestão	27
3.7. O Centro Thalasso – SPA: O Espaço, os Serviços e os Clientes	28
CAPÍTULO 4 - O SPA do Hotel Costa Calero: Funções e Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio	31
4.1. Organização do Espaço e dos Recursos.....	32
4.2. Processo de Enquadramento, Aprendizagem e Aquisição de Competências Durante o Estágio	35
4.2.1. Assuntos Gerais Relativos ao SPA:	37
4.2.2. Tarefas Diárias no SPA.....	44

4.2.3. Outras Funções Desenvolvidas Durante o Estágio	45
4.3. Preocupação com o Ambiente, Diagnóstico e Estratégia	47
4.4. Manual de Boas Práticas – Proposta.....	51
CAPÍTULO 5 – Conclusões	57
5.1. Considerações Finais Sobre o Estágio	58
5.2. Trabalhos Futuros	59
Bibliografia - Webgrafia.....	61
Anexos	65
Apêndices.....	73

CAPÍTULO 1 – Introdução

Neste capítulo, é feita uma contextualização do estágio, são apresentados os objetivos deste relatório e a estrutura do mesmo.

1.1. Contextualização do estágio

Segundo o Regulamento Geral de Formação Graduada e Pós-graduada do IPL, a opção Estágio é uma unidade curricular dos planos de estudo e surge no segundo e último ano de formação em mestre em Turismo e Ambiente.

O presente relatório é o resultado do trabalho realizado no decorrer das 1640 horas de trabalho prático desenvolvido no SPA do Hotel Costa Calero (HCC) em Lanzarote, Canárias, Espanha no período decorrido entre 26 de Setembro de 2013 e 30 de Junho de 2014.

Ingressar no ensino superior na licenciatura que desejei foi, sem dúvida, o realizar de um sonho. Terminar o curso e entrar no mestrado em Turismo e Ambiente parecia algo “intocável”.

A opção estágio surge da presente e constante vontade de aliar a formação académica ao contexto laboral. Sabia que queria desenvolver algum projeto na área do ambiente, da preservação ambiental, da sustentabilidade. Sabia que não me iria sentir realizada se simplesmente fosse “consumir” artigos científicos durante um ano letivo para depois passar para o papel uma questão de partida com hipóteses para desenvolver.

O fato de ter vivido o meu percurso laboral em áreas totalmente distintas do âmbito deste mestrado, permitiu-me adquirir um conjunto de conhecimentos, experiências e competências essenciais para a realização desta parte prática do mestrado.

Desta forma e depois de contactar com diversas entidades e empresas surgiu a oportunidade de estagiar no Centro de Thalasso-SPA do HCC em Lanzarote (Espanha).

1.2. Objetivos do Relatório de Estágio

O estágio visa capacitar os estudantes para o exercício profissional adequado e progressivamente autónomo, tendo o intuito de estruturar o processo de ensino-aprendizagem de forma a:

- Articular a teoria adquirida com a prática, permitindo aprofundar os conhecimentos nos domínios científico e relacional;
- Desenvolver competências nos domínios da observação e da perspetiva crítica;
- Integrar os diferentes saberes numa perspetiva interdisciplinar.

Neste caso, tratando-se de um estágio realizado no âmbito da temática ambiental desenvolvido num centro de SPA, com serviços e equipamentos *Thalasso*, que apresenta bastantes aspetos a melhorar e a trabalhar ao nível da sustentabilidade, os objetivos específicos deste estágio são:

- Realizar um diagnóstico do SPA em termos de existência de boas práticas ambientais.
- Realizar um manual/guia orientador com boas práticas quer para clientes, quer para o STAFF do SPA.
- Mencionar e sugerir algumas recomendações para melhorar a performance ambiental no turismo.
- Proporcionar abertura e sugerir outros trabalhos relacionados com esta temática para desenvolver futuramente quer ao nível do SPA e/ou hotel.

1.3. Estrutura do Relatório

Este relatório está dividido em 4 capítulos, sendo o primeiro e mais generalista o capítulo introdutório. Neste é feita uma contextualização do estágio, são apresentados os objetivos que estiveram na base deste estágio e que determinaram todas as tarefas desenvolvidas.

No segundo capítulo – Caracterização da Entidade Acolhedora – é explicada a história do Hotel e a sua estrutura organizacional, seguindo-se uma caracterização do HCC, a sua Missão e Visão, onde estão enumerados os objetivos de curto prazo do Hotel. Por fim, são apresentados os serviços que o HCC disponibiliza para os seus clientes.

Relativamente ao terceiro capítulo – O SPA do Hotel Costa Calero: Funções e Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio – este está dividido em 5 subcapítulos.

O primeiro diz respeito à organização do espaço e dos recursos; em seguida, é explicado o processo de aprendizagem, enquadramento e aquisição de competências durante o estágio; no terceiro subcapítulo fala-se da preocupação com o ambiente por parte do SPA e é apresentado o diagnóstico feito pela discente bem como as estratégias sugeridas para melhorar o SPA, na perspetiva da prevenção ambiental. Após a descrição das referidas estratégias, são apresentados alguns contributos e recomendações de como melhorar a performance ambiental no turismo. Para finalizar, é apresentado um Manual de Boas Práticas, realizado.

No quarto e último capítulo, são apresentadas as considerações finais sobre o estágio, incluindo uma reflexão dos contributos que esta experiência teve no desenvolvimento pessoal e profissional da discente e por fim, são enumeradas algumas propostas de trabalhos futuros a desenvolver dentro das áreas da sustentabilidade e da preservação de recursos, bem como de estratégias para a mudança de mentalidades/formas de atuação dos colaboradores do HCC.

**CAPÍTULO 2 – O Turismo de Bem-Estar, A Evolução do Conceito de
Sustentabilidade e o Mundo dos SPA's.**

Neste capítulo, apresenta-se a revisão da literatura que sustenta o presente relatório de estágio. Numa primeira parte, estão detalhados os conceitos base para a compreensão da leitura deste relatório no que diz respeito ao turismo de saúde e bem-estar bem como um conjunto de expressões e termos relacionados com os SPA's. Numa segunda parte, é feita uma breve reflexão sobre o desenvolvimento sustentável, onde se apresentam alguns dos métodos de gestão ambientais dos estabelecimentos hoteleiros. Por fim, apresentam-se alguns conceitos sobre gestão eficiente das empresas.

2.1.Turismo de Saúde e Bem-estar - breve abordagem

Fernandes (2006) define Turismo como a deslocação e ausência do turista da sua residência habitual de, pelo menos 24 horas, dormida em alojamento turístico e o não exercício de qualquer atividade remunerada no destino. O turismo é uma atividade humana que inclui comportamento humano, uso de recursos e interações com outras pessoas, economias e ambientes (Bull, 1992).

Segundo Cunha (1997), o turismo é um importante motor de desenvolvimento regional e de expansão económica global:

- O turismo é a atividade que melhor pode endogeneizar os recursos locais (sejam eles históricos, naturais ou culturais);
- Promove a transferência de rendimentos das regiões mais favorecidas para as menos desenvolvidas e causa uma exportação de bens e serviços para as regiões mais interiores;
- Impulsiona o investimento em infraestruturas e equipamento social que servem as populações locais e estimula o desenvolvimento de uma região.

Em Portugal, segundo dados do Turismo de Portugal, IP. o sector turístico foi um dos mais importantes da economia portuguesa, representando um consumo turístico interno de cerca de 9,7% do Produto Interno Bruto (PIB) e o emprego nas gerado por esta atividade é de cerca de 8% do total de empregados na economia. Segundo o PENT, devido ao crescimento do turismo em Portugal, em 2015, este sector deverá representar mais de 15% do PIB e 15% do emprego nacional.

A OMT define saúde como um estado dinâmico de bem-estar físico, mental, social e não apenas a ausência de doença. Para Cunha (1997), o turismo de saúde inclui o termalismo, o climatismo, o turismo médico e a talassoterapia. É sobre este último que incide este relatório.

Na perspectiva de Muller (2001), uma das possíveis definições de turismo de bem-estar inclui todas as relações e fenómenos resultantes da deslocação e permanência do indivíduo cujo principal motivo é preservar ou promover a sua saúde. No mesmo contexto, Vieira (1997) propõe como definição de turismo de saúde “um conjunto de produtos, que tendo a saúde como motivação principal e os recursos naturais como suporte, tem por fim proporcionar a melhoria de um estado psicológico ou físico fora da residência habitual. O turismo de saúde integra então três dimensões: a terapêutica ou curativa, a preventiva e a de recuperação ou reabilitação”.

O turismo de saúde, onde se inclui a talassoterapia, é um movimento turístico que começa com a deslocação das pessoas do interior para as praias, na procura de um ar com diferentes características, uma temperatura mais alta com sol bronzeador que nos dá a sensação de um aspeto mais saudável. Por outro lado, os banhos no mar aconselhados como tratamento seriam a origem do que hoje se chama climatismo e talassoterapia (Alpoim, 2006).

Segundo o PENT, em Portugal o produto saúde e bem-estar representa 1,9% das motivações dos turistas que visitam o nosso país. Relativamente a infraestruturas, o país dispõe de termas com instalações antigas e reduzidos serviços direcionados para o turista. É de salientar que a sazonalidade neste tipo de turismo está fortemente marcada, uma vez que apenas 18% das termas funcionam durante todo o ano.

2.2. SPA's e Termas Romanas – Uma abordagem conceptual

A sigla SPA provem do latim *Salute Per Aqua*, que enaltece as propriedades terapêuticas das águas e significa “saúde pela água” (Fernandes, 2006).

Apesar de haver referências aos SPA's ou estâncias de banhos anteriores a 1500 a.C. foram os romanos que, segundo a mesma fonte, mais difundiram os então chamados banhos públicos. Estes banhos eram um ponto de encontro bastante comum nos finais de tarde e para além de serem famosos pelas suas propriedades curativas eram vistos como um ritual de purificação.

Segundo Cavaco e Medeiros (2008) para os cristãos, estas práticas eram vistas como sendo contra a moral pública, promiscuas e apesar da separação de sexos, de luxúria.

Como refere Fernandes (2006), no século II a.C. os romanos, por influência grega, aparte de usarem a água como elemento purificador, criaram as *Therme*, hoje conhecidas como termas romanas. Estes espaços eram normalmente rodeador por jardins e ocupavam grandes áreas de edificado, o que lhes dava uma notoriedade bastante considerável.

As termas romanas mais completas podiam dividir-se em 8 partes:

- *Apodyterium*, que são os vestiários ou balneários;
- *Caldarium*, banhos quentes com água entre os 35°C e os 37°C;
- *Frigidarium*, banhos frios com a temperatura da água entre os 18°C e os 20°C;
- *Tepidarium*, água tépida em que a temperatura ideal é de 30°C e 33°C;
- *Laconicum*, banhos de vapor como o *Hamam* ou o Banho Turco;
- *Elaeotherium*, sala de fricções;
- *Ephebeum*, sala de ginástica;
- *Exedrae*, que eram espaços de conversação.

Segundo Fernandes (2006), os SPA's podem ser classificados em três categorias:

- Tipo de água usada nos tratamentos: SPA termal; SPA de água doce; SPA *thalasso*, sendo que este último será desenvolvido numa fase posterior do nosso trabalho.
- Localização: Estâncias de férias (resorts); Hotéis (Hotéis SPA); Centros autónomos (Day SPA).
- Serviços Prestados: SPA's de veraneio marítimo; SPA's de veraneio de montanha e SPA's de Inverno.

O nome talassoterapia deriva do latim *Thalasso* que significa “mar” e *therapea*, que quer dizer tratamento. Assim, um centro de thalasso-spa é um SPA que utiliza a água do mar e as suas propriedades nos serviços que oferece.

Muitas vezes a talassoterapia é usada com orientação médica e ajuda nos tratamentos de reumatismo, artrite, osteoporose, bronquite, asma, entre outros.

De uma terapia em *Thalasso*, fazem parte:

- Banhos/duches quentes e frios;
- Jatos de baixa ou alta pressão;
- Piscina dinâmica (ou ativa);
- Pedilúvios e manilúvios;
- Algoterapias;
- Lodoterapias de lamas marinhas;
- Climaterapia; helioterapia; cinesioterapia e massoterapia;
- Dietética.

2.3. Sustentabilidade Ambiental e Desenvolvimento Sustentável – O conceito

Segundo o EFICIEN, a origem etimológica da palavra sustentabilidade vem da capacidade de suportar, manter ou garantir o necessário para a sobrevivência no planeta. O Conceito de sustentabilidade não tem atualmente uma definição universal mas este é sempre aplicado com base na preocupação que o Homem tem com a exploração dos recursos finitos da natureza. No entanto, há consenso entre os autores de que este conceito deve ser analisado de forma abrangente, pois é uma questão complexa e que engloba diversas abordagens (Kato, 2008).

A primeira vez que se falou em sustentabilidade foi no início do Séc. XVIII aquando da exploração da prata pela economia Saxónica. Neste tempo, houve uma grande escassez de madeira pois florestas inteiras foram destruídas pelas escavações para a exploração de minério e para alimentação dos fornos de fundição. O então inspetor geral da mineração, Von Carlowitz criticou o pensamento da época e exigiu que a madeira fosse usada de forma consciente e cuidada. A partir deste conceito, que salienta a necessidade de garantir sempre que há disponibilidade de matéria-prima para as gerações futuras, foi estabelecido o primeiro conceito de Sustentabilidade e de Desenvolvimento Sustentável.

Alguns autores consideram a ideia de Desenvolvimento Sustentável como uma “emergência sistémica” que foi desenvolvida pelo processo civilizacional das comunidades. Na tabela seguinte transpõe-se um resumo das principais teorias de sustentabilidade.

Tabela 1 - Diversos Conceitos de Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável: por autor e por eventos.

Autores	Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável
Claro e Amâncio (2008)	Consideram que as empresas têm dificuldade em associar modelos e discursos teóricos com a prática. Para estes autores sustentabilidade e desenvolvimento sustentável são equivalentes. Segundo estes, a definição mais difundida é a da Comissão Brundtland (1987) que ressalta a visão de longo prazo e deixa claro que os interesses das gerações futuras devem ser analisados.
Rodrigues (2009)	Sustentabilidade significa sobrevivência. Perenidade dos empreendimentos humanos e do planeta.
Cabestré e Graziade (2008)	Sustentabilidade seria a relação entre os sistemas económicos e os sistemas ecológicos na qual a vida humana continuaria indefinidamente e os efeitos das ações humanas permaneceriam dentro dos limites sem comprometer a diversidade, complexidade e funções do sistema ecológico de suporte à vida.
Oliveira Filho (2004)	Considera gestão ambiental e desenvolvimento sustentável como sinónimo de sustentabilidade no negócio.
Giacometi (2008)	A sustentabilidade é um objetivo que deve permear as ações das sociedades contemporâneas, diminuindo o uso insensato dos resíduos renováveis e não renováveis.
Tomazzoni (2007)	Sustentabilidade significa desenvolvimento económico. Desenvolvimento seria sinónimo de sustentabilidade social que depende das ações coordenadas de cooperação para reverter o quadro de concentração de renda em determinadas regiões.
Schweigert (2007)	A interpretação da sustentabilidade está vinculada com efeitos sociais desejados com as funções práticas que o discurso pretende tornar realidade objetiva. Sustentabilidade é algo

bom, desejável e consensual; e também pode ser considerada como uma nova ordem de eficiência económica que beneficia a todos os cidadãos, em vez de beneficiar poucos em detrimento de muitos.

Encarnação (2007) Sustentabilidade fomenta uma visão de desenvolvimento que ultrapassa a ideia de redução de consumos, o desenvolvimento sustentável representa para o Homem e para a natureza uma garantia de sobrevivência.

Evento

Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável

Conferência sobre o meio humano das Nações Unidas em Estocolmo (1972) Nesta conferência abordaram-se muitos aspetos do uso dos recursos naturais, tendo-se dado especial importância aos efeitos de pressão sobre o meio natural provocados pelo crescimento económico e pela poluição industrial, reflexo dos problemas que começaram a aflorar com relativa importância nos países industrializados.

"O Nosso Futuro Comum" Relatório Brundtland (1987) O protocolo "Nosso Futuro Comum", mais conhecido como a declaração Brundtland, pode considerar-se como ponto de partida para a necessidade atualmente aceite de um desenvolvimento sustentável, em que é necessária uma proteção do ambiente a longo prazo para que este, por sua vez, permita por si próprio, desenvolvimento económico. A publicação deste relatório desencadeou um processo de debate, que conduziu ao evento seguinte.

Conferência das Nações Unidas do Rio (1992) A Cimeira da Terra adotou um Plano de Ação para o desenvolvimento sustentável, que elabora estratégias e um programa de medidas integradas para parar e inverter os efeitos da degradação ambiental e para promover um desenvolvimento compatível com o meio ambiente e sustentável em todos os países. Este plano de ação, que cobre temas económicos, sociais e culturais de proteção do meio ambiente, foi aceite por 150 países, é conhecido atualmente pelo nome de Agenda 21.

Carta de Aalborg (1994) A Conferência ocorrida na Dinamarca, onde os participantes discutiram e aprovaram a Carta das Cidades Europeias para a Sustentabilidade originou a Carta de Aalborg.

Terra +5 (1997) As Nações Unidas realizaram no mês de Junho, aquela que se conhece como a Segunda Cimeira da Terra, ou Cimeira da Terra +5, por ter tido lugar cinco anos depois da Conferência do Rio. O seu objetivo geral foi o de informar e comprovar o estado da implementação dos acordos da Cimeira de 1992.

Convenção de Joanesburgo (2002) **Esta convenção** gerou dois documentos importantes: a Declaração de Joanesburgo em Desenvolvimento Sustentável e o Plano de Implementação. O primeiro assume diversos desafios associados ao desenvolvimento sustentável e especifica vários compromissos gerais como a promoção do poder das mulheres e uma melhor participação democrática nas políticas de desenvolvimento sustentável. O segundo identifica várias metas como a erradicação da pobreza, a alteração de padrões de consumo e de produção e a proteção dos recursos naturais.

Nova Carta de Atenas (2003) O Conselho Europeu de Urbanistas aprovou um documento que se dirige sobretudo aos urbanistas profissionais, a fim de

os orientar nas suas ações, de modo a assegurar maior coerência na construção de uma rede de cidades com pleno significado e a transformar as cidades europeias em cidades coerentes, a todos os níveis e em todos os domínios. O planeamento estratégico do território e o urbanismo são indispensáveis para garantir um Desenvolvimento Sustentável. Cientes dos desafios e oportunidades com que se deparam as cidades europeias e a diversidade dos seus antecedentes históricos, económicos, sociais e ambientais, os Ministros dos Estados Membros responsáveis pelo Desenvolvimento Urbano chegaram a acordo sobre princípios e estratégias comuns em matéria de política urbana publicados nesta carta.

Carta de Leipzig sobre as cidades europeias sustentáveis (2007)

Fonte: Elaboração própria com base em várias fontes (consultar Bibliografia)

2.4. Os Pilares da Sustentabilidade

A sustentabilidade baseia-se em 3 pilares essenciais que passo a descrever em seguida.

No pilar ambiental encontramos uma necessidade de gerir os recursos a longo prazo, fruto da escassez dos mesmos e de alterações climáticas muitas vezes associadas a catástrofes ambientais.

Ao nível humano a sustentabilidade valoriza as capacidades pessoais e o *knowhow*, envolvendo mais os colaboradores no processo de tomada de decisão, dando-lhes portanto mais autonomia e atribuindo-lhes um papel fundamental na capacidade de renovação da organização. É através do capital humano, do seu envolvimento e alinhamento que permite à organização o sucesso da Sustentabilidade Estratégica (Dunphy et al, 2003).

Esta vertente Social realça ainda o papel da organização no seu meio comunitário, ou seja, a abertura da empresa a instituições, escolas e outros grupos de interesse na sociedade, que facilitam a integração na mesma e favorecem opiniões positivas.

2.5. A Gestão Ambiental no Sector Hoteleiro e as Boas-práticas Ambientais nos Alojamentos Portugueses

O sector hoteleiro, quando comparado com outras indústrias, não polui significativamente o ambiente nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis, mas tem um efeito considerável nos recursos globais (Chan e Wong, 2006).

É de todo o interesse da hotelaria proteger o ambiente natural em que se insere já que este faz parte do “produto” que oferece aos clientes.

Contudo, o motivo exato para os hotéis adotarem a certificação ambiental não é claro. Alguns hotéis podem adotar estas medidas para melhorar a sua performance ambiental, mas outros podem querer utilizá-lo unicamente por razões de *marketing*.

Segundo Chan e Wong (2006) num estudo realizado, a *corporate governance* e a legislação ambiental foram identificados como os fatores mais relevantes para determinar a intenção de adoção de uma ISO 14001 por parte do sector hoteleiro. A legislação também é apontada por Burgos-Jiménez et.al, (2002) como um dos principais motivadores. Contudo, os autores referem que é preciso ter em conta que a pressão da legislação ambiental pode provir de diversas fontes (União Europeia, regiões autónomas, concelhos, etc.) e, portanto, a sua importância pode variar de território para território. Os outros motivos referidos por estes autores prendem-se com a qualidade ambiental de um destino turístico como requisito/atração para os turistas.

Os autores sugerem ainda que para medir a performance ambiental de um hotel é necessário ter em conta que o impacto do ciclo de vida de um hotel está geralmente relacionado com a sua localização inicial e os seus requisitos de infraestruturas. Estas, por sua vez, são decisões estratégicas adotadas na fase inicial da conceção do serviço, e que não podem ser facilmente alteradas.

Os indicadores mais comuns de performance ambiental dos hotéis são aqueles que dizem respeito à eficiência no uso dos recursos, contudo, estes indicadores devem ser

complementados por outros que reflitam as percepções que os *stakeholders* têm do impacto dos hotéis no ambiente.

É necessária uma investigação profunda sobre o motor motivacional que leva os hotéis a adotarem sistemas de gestão ambiental certificados, sobre as vantagens e dificuldades associadas a essa implementação bem como à sua contribuição para a qualidade do serviço hoteleiro e turismo sustentável.

De acordo com o Relatório Anual de Atividades do Instituto Português da Qualidade de 2007 tinham sido emitidos, em Portugal, 4535 certificados segundo a NP EN ISO 9001:2000 e 309 segundo a NP EN ISO 14001:2004 (IPQ, 2007).

Em 2006, o Turismo de Portugal lançou, pela primeira vez, o “Inquérito ao Alojamento sobre Boas Práticas Ambientais”. Na versão mais recente do inquérito, mostrou-se que houve um aumento do número total de alojamentos portugueses que acionaram medidas concretas no sentido de diminuir o consumo de energia (72% relativamente aos 66% verificados no ano anterior); que 62% dos estabelecimentos inquiridos realizavam, de forma genérica, uma gestão cuidada dos resíduos e que apenas 51% dos alojamentos estavam sensibilizados para o uso eficiente da água.

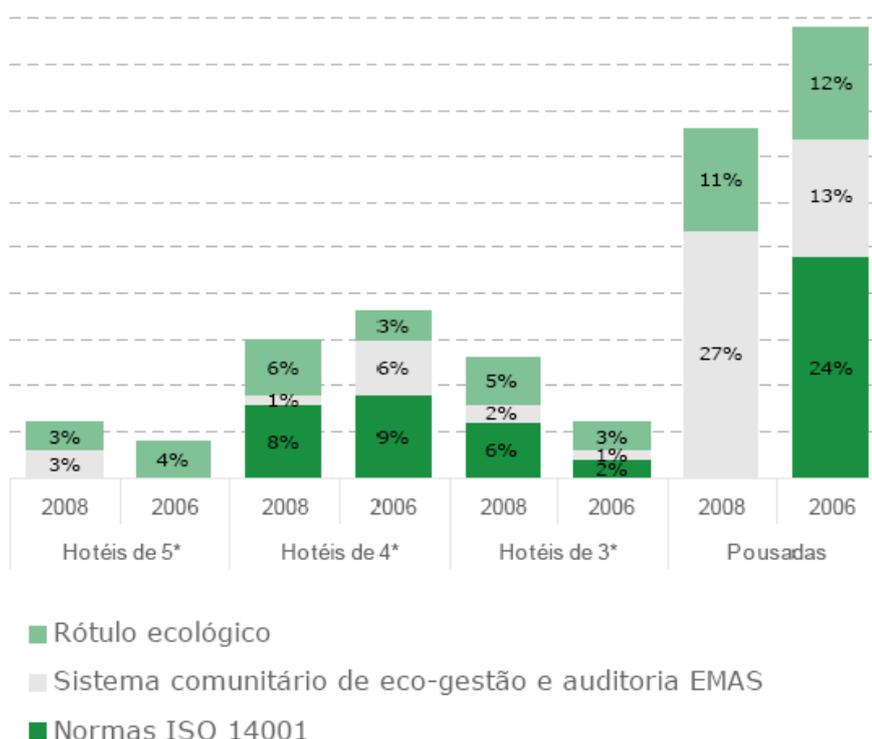
De acordo com o mesmo estudo, “os hotéis e as pousadas em Portugal equacionam a possibilidade de virem a aderir a algum sistema de certificação ambiental, conforme a opinião de 92% dos estabelecimentos inquiridos, mas a percentagem de unidades que possui efetivamente essa certificação é baixa (5%), mantendo-se praticamente inalterável desde 2006. As normas ISO 14001 são utilizadas como ferramenta de gestão ambiental em apenas 6% dos estabelecimentos inquiridos. Dos estabelecimentos analisados, os hotéis de 5 estrelas são os que detêm os níveis de adesão mais baixos e sem evolução significativa nos últimos anos.

A desagregação dos diferentes sistemas de certificação ambiental (Rótulo Ecológico, EMAS e ISO 14001) por categorias de estabelecimento está representada na Figura abaixo.

Figura 1 – Certificação Ambiental: relativa a percentagem total de estabelecimentos certificados

Certificação ambiental

% relativa ao total de estabelecimentos por categorias



Fonte: Turismo de Portugal (2008)

Conclusão

No presente capítulo foi apresentada a revisão teórica que permite alargar a compreensão dos conceitos abordados ao longo de todo o trabalho. Aqui podemos ver a complexidade dos conceitos relacionados com o ambiente no que diz respeito às normas internacionais mas que no entanto são necessárias para uniformizar a sustentabilidade no turismo.

CAPÍTULO 3 – O Hotel... Organização, Equipamentos e Recursos

Neste capítulo é apresentada a entidade onde foi realizado o estágio que deu origem ao presente relatório, bem como a sua política de gestão e os serviços disponibilizados para o cliente.

3.1. Caracterização e Localização do Meio Envolverte

O HCC localiza-se na freguesia de Puerto Calero, perto da cidade de Yaiza na ilha de Lanzarote que pertence ao arquipélago das Canárias. Com uma superfície de aproximadamente 800 km², 142.132 habitantes e uma paisagem negra, tipicamente vulcânica, esta é a ilha mais oriental do arquipélago.

O clima na ilha é temperado, na ordem dos 22° durante todo o ano e os contrastes climáticos são vulgares, fruto dos microclimas existentes.

Figura 2- Arquipélago das Canárias e Localização de Lanzarote



Fonte: portugues.vacationstogo.com e Google Earth.

Figura 3 - Localização do Hotel Costa Calero, em Puerto Calero



Fonte: Google Earth.

Neste arquipélago e particularmente nesta ilha, as atividades económicas predominantes são do setor primário, com o cultivo de tomates e de uvas para a produção de vinhos – que são depois exportados para o Reino Unido e outros países da Europa – e a pesca.

Apesar da sua localização um pouco afastada os habituais pontos turísticos, o Hotel tem vista para a marina de Puerto Calero e para o mar, estando a apenas 3km de Puerto del Carmen e da praia, a 5km do Parque Nacional de Timanfaya, a 15km do aeroporto de Lanzarote.

Figura 4 – Paisagem de Lanzarote



Fonte: Própria

3.2. História da Empresa

O HCC foi construído no ano de 2003, tendo sido inaugurado a 31 de Março de 2004. Devido ao processo de construção complicado por diversos atrasos por parte da entidade responsável pela obra, durante os dois primeiros anos de existência, o hotel foi sendo melhorado e adaptado às necessidades existentes. A título de exemplo, foram realizadas alterações ao nível da estrutura elétrica para acrescentar mais tomadas na zona da cozinha e com a instalação de uma espécie de tapete de insonorização junto dos quartos que estão mais próximos da receção do hotel por causa dos clientes que chegam durante a noite, com o objetivo de preservar o silêncio para quem já se encontra hospedado e a dormir.

Aquando da sua inauguração, a área do marketing e promoção estava a cargo do grupo Iberostar, ou seja, o referido grupo vendia a sua marca através do hotel mas a gestão, a direção e todas as decisões importantes eram tratadas por uma equipa própria não pertencente à Iberostar.

Em Outubro de 2004 abriu o Centro de Talasso e SPA com a gestão da empresa privada TermaEuropa. Nessa altura, os recursos humanos deste departamento eram compostos por uma equipa de 14 elementos, nos quais se incluía terapeutas/massagistas, rececionistas e um técnico de limpeza de piscinas.

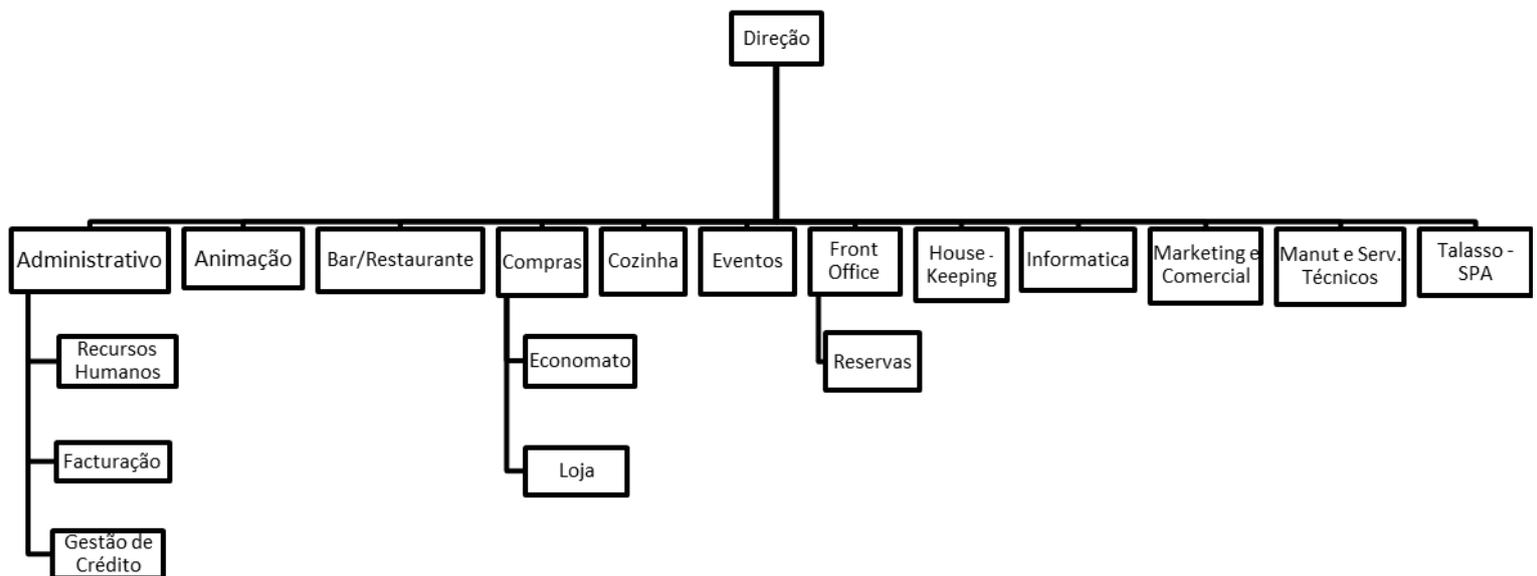
No ano de 2006, e como consequência da falta de lucros desejados por parte do SPA, deixou-se de trabalhar com a TermaEuropa, passando este departamento a funcionar como um dos demais sectores do hotel. Com esta alteração, deixou-se de trabalhar com os então 8 terapeutas fixos, e passou-se a contar apenas com 2. Dos restantes, 3 deles trabalham como terapeutas “autónomos”, ou seja, em regime de free-lancer sendo apenas chamados quando o volume de trabalho assim o justifica.

Entre Novembro de 2011 e o início de 2012, o HCC sofreu um conjunto de alterações ao nível da estrutura e de gestão, designadamente: alteração na direção, aperfeiçoamento nas medidas de gestão e reorganização de departamentos. Desde essa data até hoje o crescimento do número de clientes repetidores, consequente notoriedade e taxa de ocupação tem vindo a crescer de uma forma bastante significativa e consistente.

3.3. Estrutura Organizacional

Relativamente aos recursos humanos do hotel, neste trabalham normalmente entre 160 a 171 pessoas dependendo da taxa de ocupação verificada. À parte destes, atualmente o hotel tem 15 estagiários, distribuídos pelos departamentos de: Cozinha (1); Thalasso (1); Marketing (1); Bares e Restaurante (9); receção (2); Serviço Técnico (1) e Eventos (1). Em termos de organização departamental, ela apresenta-se devidamente esquematizada na figura 5 com o organigrama do HCC .

Figura 5 - Organigrama do Hotel Costa Calero



Fonte: Elaboração própria com base em uma entrevista informal com Ruth Gonzalez, Diretora de Recursos Humanos

Na tabela seguinte – ver tabela nº 3 – é apresentado o número de colaboradores por sexo e por mês para os primeiros 6 meses de 2014. Foi através destes dados que se concluiu a taxa de rotatividade, esta foi calculada com base na fórmula simplificada usada pelo Polar Português (programa de estratégia científica). Note-se que os estagiários não entram para esta contagem.

Tabela 2 - Tabela de colaboradores por género e mês

MÊS/ANO	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Janeiro 2014	111	58	169
Fevereiro 2014	111	54	165
Março 2014	111	57	167
Abril 2014	112	58	170
Mai 2014	111	58	169
Junho 2014	111	54	165

Fonte: Elaboração própria, baseado em dados recolhidos através de uma entrevista informal com Ana Maria Camara do departamento de RH.

$$\text{CTR (Fev.)} = (4 \times 100) / 165 = 2,42\%$$

$$\text{CTR (Mar.)} = (0 \times 100) / 167 = 0 \%$$

$$\text{CTR (Abr.)} = (0 \times 100) / 170 = 0 \%$$

$$\text{CTR (Mai.)} = (1 \times 100) / 169 = 0,59\%$$

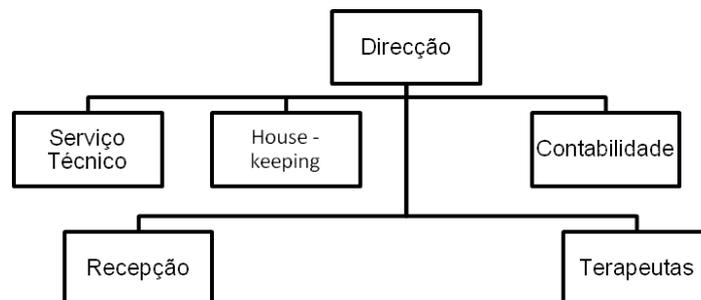
$$\text{CTR (Jun.)} = (4 \times 100) / 165 = 2,42\%$$

A taxa de rotatividade do pessoal ao nível do HCC é reduzida (cerca de 2,5%) e o número de horas de formação ministradas é de 1819h/ano, repartidas pelos diversos departamentos.

No departamento de Thalasso-SPA, a taxa de rotatividade é de 0% uma vez que esta equipa se mantém inalterável desde 2010.

Na figura seguinte – ver figura Nº 6 – apresenta-se o organigrama do referido departamento.

Figura 6 - Organigrama do departamento de Thalasso-SPA



Fonte: Elaboração própria

3.4. Breve Caracterização da Oferta

O HCC tem 324 quartos, 168 com vista para a Marina de Puerto Calero e para as ilhas vizinhas de Los Lobos e Fuerteventura. Além dos tradicionais quartos duplos ou “Twin”, existem 6 suites familiares que têm um pequeno jardim privado e jacúzi.

Nas suas instalações, o HCC tem 4 piscinas (uma com água do mar) – envoltas num jardim tropical de 27500m² – 2 restaurantes, 3 bares, 1 loja, 1 sala de animação (onde se encontra o miniclube para crianças dos 4 aos 7 anos e também um maxiclube para crianças dos 8 aos 12 anos), cibercafé, Wifi gratuito em todo o hotel, 3 salas de reuniões com capacidade para 600 pessoas e espaço para banquetes até 450 pessoas.

A nível interno, o departamento de animação oferece diariamente um programa completo de atividades, tanto para adultos como para crianças. Todas as noites há um espetáculo noturno com duração aproximada de uma hora e depois sempre espaço para o convívio durante o baile.

Como atividades tem uma escola de mergulho, garagem profissional de bicicletas e um Centro de SPA-Talassoterapia, saúde, beleza e bem-estar, cabeleireiro e uma sala de fitness (ginásio).

3.5. Breve Caracterização da Procura

Ao nível da procura, o HCC caracteriza-se por ser maioritariamente procurado por Ingleses, Alemães, Belgas, Espanhóis e Holandeses. Com menor representação mas, ainda assim significativos, o hotel recebe clientes da Suíça, Áustria e Irlanda. De todos estes clientes, 59,10% optam por alojamento em quarto duplo com vista mar e 13,9% por vista jardim.

Cerca de 8% dos clientes viajam em família e por isso preferem quartos comunicantes ou suites familiares, sendo que 73% das reservas do HCC são feitas por casais.

Relativamente aos operadores turísticos que trabalham com o Hotel, estes são sobretudo de países europeus, sendo representados por Thomas Cook (Bélgica, Reino Unido e Holanda); SAGA (Reino Unido); TUI (Reino Unido e Alemanha); Neck-Holand; Travel Republic e Jet2Holidays.

3.6. Breve Abordagem à Política de Gestão

Atualmente o HCC ainda não tem definida a sua missão e a sua visão. Esta empresa, desde a sua separação com o grupo Iberostar, tem vindo a organizar a sua estrutura interna e apenas tem definido objetivos para os anos correntes.

Para 2014 está definido:

1. Conseguir mais de 80% de clientes repetidores;
2. Atingir, em todos os departamentos, um nível de satisfação por parte do clientes, superior ao do ano anterior.
3. Conseguir uma equipa de chefes de departamento totalmente unida;
4. Aumentar em 10% as vendas de eventos;
5. Conseguir que em cada evento vendido, o lucro seja superior a 30%;
6. Aumentar as reservas de clientes diretos em 5%;
7. Conseguir resultados económicos de acordo com os orçamentos estabelecidos;

3.7. O Centro Thalasso – SPA: O Espaço, os Serviços e os Clientes

O Centro de SPA-Talassoterapia tem 3000 metros quadrados com 28 cabines para massagem e tratamentos com algas, barros marinhos e água de mar. Neste espaço é também onde se encontra a piscina termal; esta tem uma parte coberta e outra ao ar livre com uma temperatura de água sempre entre os 33,5° e os 36,5°C.

A parte dos serviços gerais anteriormente apresentados que o HCC oferece aos seus clientes, apresenta-se nas tabelas seguintes os tratamentos e massagens que se podem realizar no SPA e os referidos tempos. Para efeitos deste relatório não se considerou necessário explicar exaustivamente cada um deles.

Tabela 3 - Tabela de massagens e tratamentos disponíveis no centro de Thalasso/Spa e respetiva duração.

Denominação dos Tratamentos Disponíveis	
ESTÉTICA E BELEZA	TRATAMENTOS FACIAIS
Pedicura Manicura Depilação a cera Tratamento profundo de mãos Tratamento profundo de pés	Limpeza de pele Express Facial Corretor de pele – dermo corretor Anti-idade absoluto Tratamento reparador e rejuvenescedor Olhos belos Colagénio anti-rugas
TRATAMENTOS DE CORPO	TRATAMENTOS DE RELAXAMENTO THALASSO
Massagem de aromaterapia Reflexologia podal Pernas cansadas Massagem de choco-terapia Peeling corporal Anticeculítico	Massagem Vichy Envoltura de algas para eliminar toxinas Envoltura em lodo branco/verde/termal + massagem relaxante
MASSAGENS MUSCULARES	TRATAMENTOS ESPECIAIS
Costas e pescoço Especial dor de costas Combinação relax Desportivo	Ayurveda Pedras quentes Massagem índio de cabeça Thai – massagem tailandesa Lomi-lomi – massagem típica do Hawaii

Fonte: Elaboração própria

Apesar de ser possível comprar a entrada para o SPA e uma massagem em separado, devido ao número de clientes interessados neste tipo de oferta, foram criados quatro programas que englobam diversos tratamentos conforme pode ser observado na tabela seguinte.

Tabela 4 - Tabela de programas de massagens e tratamentos disponíveis no centro de Thalasso/Spa e respetiva duração.

PACOTES DE MASSAGEM	
(Além das massagens e tratamentos apresentados na presente tabela, estes programas incluem a entrada na piscina/SPA)	
Nome do tratamento	Duração (minutos)
Relax – massagem índio de cabeça; Massagem relaxante para todo o corpo	25' + 45'
Bem Estar – Tratamento profundo de pés; massagem aromática para todo o corpo	45' + 75'
Especial Costas – Envoltura em lodo termal; jatos a pressão; massagem anti-contratura para as costas, ombros e pescoço	25' + 15' + 25'
Pusta a Punto – Envoltura em lodo termal; jatos à pressão; massagem aromática para todo o corpo; express facial	25' + 15' + 45' + 30'

Fonte: Elaboração própria, baseado no folheto informativo disponível para clientes.

Os tratamentos realizados no centro de thalasso-spa variam entre os 25 e os 75 minutos. Sendo os tratamentos especiais aqueles que têm uma maior duração e por regra um maior valor, por volta dos 80€/tratamento sendo o tratamento mais económico o Costas e Pescoço de 25 minutos com o valor de 33,25€. Dentro dos tratamentos mais vendidos, destacam-se a Combinação Relax, com o preço de 56,10€ e a massagem de Choco-terapia a 40,80€.

Conclusão

No presente capítulo apresentou-se o Hotel onde foi realizado o estágio, a sua história, políticas de gestão e os serviços que são disponibilizados para os clientes.

**CAPÍTULO 4 - O SPA do Hotel Costa Calero: Funções e Atividades
Desenvolvidas Durante o Estágio**

Introdução

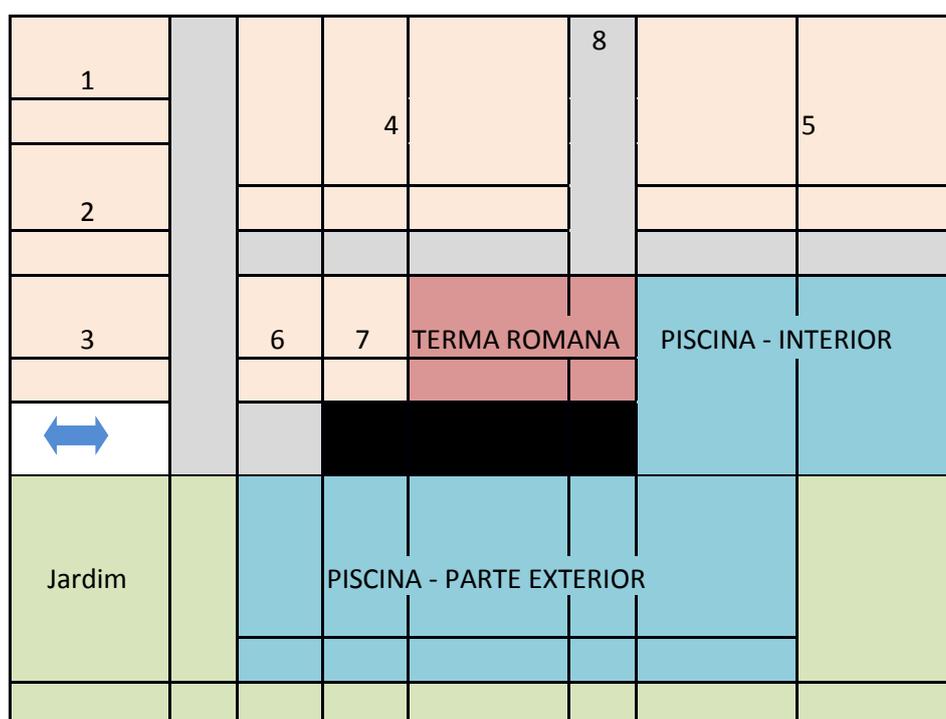
Neste capítulo, apresenta-se o departamento onde foi realizado o estágio que serviu de base a este relatório, o centro de thalasso-spa.

Neste é possível compreender o processo de enquadramento e aquisição de competências ao longo da parte prática do mestrado e é apresentado o manual de boas-praticas proposto para o referido centro.

4.1. Organização do Espaço e dos Recursos

Relativamente ao Espaço e aos Recursos onde o Centro de Talassoterapia está incluído, destacam-se as salas para realização de massagens e de diversos tratamentos termais, a piscina de água marinha e o ginásio. Na figura seguinte, está esquematizada a composição deste espaço – ver figura nº 7.

Figura 7 – Organização do SPA



Fonte: Elaboração própria

Legenda:

1. Ginásio
 2. Balneários
 3. Gabinetes de estética e de beleza
 4. Salas de massagem/tratamentos
 5. Armazéns e salas de preparação de barros
 6. Recepção do SPA
 7. Armazém de toalhas
 8. Porta de entrada/saída do STAFF
- ↔ Entrada/saída de clientes

Se pensarmos ao nível dos recursos, destacam-se três grandes grupos:

Humanos – Aqui trabalha uma equipa fixa composta por uma chefe e dois terapeutas. Complementando o seu trabalho mas não pertencentes ao departamento de Talassoterapia/SPA, trabalha um técnico de manutenção de piscinas e uma pessoa responsável pela limpeza.

Além dos dois terapeutas fixos, o centro conta com três “terapeutas autónomos”, que trabalham em regime de freelancer, sendo chamados apenas quando o volume de trabalho assim justifica.

Por norma, o HCC designa um estagiário para este departamento, que faz essencialmente trabalho de receção.

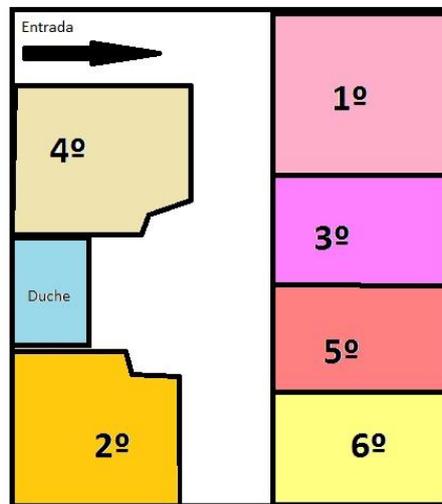
Materiais – O centro de Talassoterapia situa-se, como referido anteriormente, no HCC, numa área de 3000m², onde está uma piscina termal que tem uma parte coberta e outra ao ar livre. Esta piscina, com água salgada extraída do mar através de um poço existente no hotel, tem diversas zonas de jatos das quais se destaca a hidromassagem com mistura de ar e água para as costas, região lombar e pernas. Ainda dentro da zona da piscina, está o circuito de termas romanas – ver figura nº 6. Este é composto por seis espaços de tratamento diferentes e tenta recrear os primeiros SPA’s existentes na antiga Grécia e Roma. O circuito recomendado, deverá ser feito conforme os tempos e ordem apresentado na tabela seguinte:

Tabela 5 – Tempos para circuitos das termas Romanas

Ordem	Nome	Tempo (minutos)
1º	Musicoterapia	5
2º	Banho Turco	10
3º	<i>Caladaruim</i>	5
4º	Sauna	5
5º	<i>Tepidaruim</i>	5
6º	<i>Frigadarium</i>	3

Fonte: Elaboração própria

Figura 8 – Organização da área da piscina



Fonte: Elaboração própria

Fora do espaço da piscina, encontra-se o Espaço de Beleza – Onde se faz manicura, pedicura, depilação e tratamentos profundos de pés e mãos; o Cabeleireiro – que funciona apenas com marcação prévia, visto ter uma valência à parte do hotel e do próprio centro; 28 Cabines de massagem/tratamento – aqui inclui-se os tratamentos com algas marinhas e barros termais, duche Vichy, as massagens com pedras quentes vulcânicas e os azeites/óleos aromáticos.

Financeiros – Destes destacam-se dois tipos, a venda direta – quando o SPA vende os seus produtos/serviços diretamente ao cliente, seja este uma empresa ou consumidor final. E a venda indireta – seja através de ofertas feitas pelo hotel aos seus clientes, nomeadamente por atribuição de entradas aos clientes por parte da equipa de animação (como prémios de concursos, jogos, etc.), seja através de voucher para clientes em regime de Tudo Incluído.

4.2. Processo de Enquadramento, Aprendizagem e Aquisição de Competências Durante o Estágio

O meu processo de aquisição de competências pode ser dividido em duas fases.

- Antes do estágio: Numa primeira fase pensei fazer um estudo comparativo entre os SPA's do grupo Pestana e o SPA do HCC. Assim fui visitar o SPA do Hotel Pestana Palace, onde fui recebida pela Diretora de Sustentabilidade do Grupo, Dra. Marta Castelão Costa e pela Diretora do referido SPA, onde numa visita guiada me deram um primeiro contato com este mundo. Através de uma conversa informal, explicaram-me todo o processo de funcionamento do SPA, como foi a adaptação quer dos clientes, quer dos trabalhadores às novas políticas para redução de resíduos e conseqüente melhoria do meio ambiente.

- Durante o estágio: Tal como referido anteriormente, quando cheguei a Lanzarote, percebi que no departamento de SPA não havia uma grande preocupação pela preservação ambiental. Desta forma, seria para mim muito complicado fazer um estudo comparativo entre o SPA do Hotel Pestana Palace e o SPA do HCC. Abandonada essa ideia, comecei a identificar os hábitos que me pareciam menos “amigos do ambiente” e a pensar sobre eles e em como criar soluções eficazes e pouco controversas. Sabia que queria fazer no meu estágio algo que marcasse a

diferença e que contribuísse positivamente para o dia-a-dia do HCC e surgiu a ideia de fazer um Manual/Guia de Boas Práticas Ambientais.

Com a leitura de alguma bibliografia recomendada pela Orientadora e outra consultada por pesquisa própria, fui elaborando a minha fundamentação teórica e consolidando alguns conceitos já aprendidos durante a parte teórica do mestrado e desenvolvendo referido Manual.

Paralelamente ao desenvolvimento do presente relatório, durante o estágio tive a oportunidade de aperfeiçoar o meu inglês, desenvolver o meu espanhol e adquirir conhecimentos sobre os benefícios das águas marinhas, dos tratamentos com algas e barros, etc. Desenvolvi a minha capacidade de adaptação e de convívio com culturas e pessoas que me permitiu aprender bastante sobre alguns países da Europa e da América do Sul.

4.2.1. Assuntos Gerais Relativos ao SPA:

Regras de Funcionamento

Gerais:

- Não está permitido comer nem beber dentro da área da piscinas por questões de higiene e de segurança.
- No ginásio está permitido beber bebidas não alcoólicas devido ao esforço da atividade física envolvida.
- Dentro da área da piscina não é permitido o uso de calçado vindo do exterior e é obrigatório o uso de touca em todas as zonas com água (musico-terapia; piscina ativa; jacuzzi; etc.).
- Está proibido a pratica de nudismo em qualquer parte do SPA.

Grávidas:

- Sempre que vemos uma cliente que aparenta estar grávida, nunca perguntamos diretamente, se não for evidente (porque a cliente pode ser simplesmente gorda) falamos de uma maneira geral sobre a gravidez e quando a cliente nos informa que está grávida dizemos-lhe que tem de assinar um termo de responsabilidade e informamos que nem o SPA nem o HCC se responsabilizam por nada do que possa acontecer tanto à futura mãe como ao bebé.
- Dentro de uma pasta estão os termos de responsabilidade traduzidos em espanhol, inglês e alemão e depois de serem assinados pelas clientes colocamos a data, estes guardam-se por um período de 9 meses (por ser o tempo máximo de gestação de um bebe).

Mobilidade Reduzida:

- As instalações do SPA permitem o acesso a pessoas com mobilidade reduzida, no entanto, o acesso a piscina não está preparado para pessoas com qualquer tipo de incapacidade física motora uma vez que para entrar dentro de água não há rampas, só escadas.
- O acesso a sauna também é vedado a estes clientes uma vez que para entrar na neste espaço existe um degrau com cerca de 8 cm.
- O banho turco é suficientemente largo para permitir a entrada de uma cadeira de rodas e o seu espaço interior também.
- Alguns clientes que visitam o SPA em família, deixam a cadeira de rodas fora de agua e colocam a pessoa deficiente dentro da piscina pegando-a ao colo pois uma vez dentro da piscina, há barras de segurança que permitem à pessoa deslocar-se e usufruir dos diferentes tipos de jatos de que a piscina ativa dispõe.

Horário para Crianças:

- O SPA do HCC tenta ser inclusivo mas sem perturbar a tranquilidade e o ambiente que se supõe que um centro desta natureza apresente. Assim sendo, não é permitida a entrada de crianças com menos de 4 anos de idade (porque se supõe que com esta idade a criança saiba, por exemplo, pedir para usar a casa de banho, saiba caminhar autonomamente num chão molhado sem tanto perigo de escorregar, etc.).
- São consideradas crianças no SPA todos os clientes dos 4 aos 14 anos.
- O horário específico para este grupo é de 2ª a 6ª feira das 13h00 às 16h00 e ao Sábado e Domingo das 9h00 às 12h00.

Procedimentos

Telefone:

- Quando o telefone toca, atendemos dizendo: “Talassoterapia HCC, buenos días/buenas tardes, esta hablando com Daniela”.
- Despedimo-nos com “muchas gracias, buenas tardes y hasta pronto”.
- Inicialmente falamos sempre em espanhol, mudamos quando necessário para outra língua mas o “gracias” dizemos sempre em espanhol antes de desligar.

Dinheiro da Caixa:

- Quando falta dinheiro, o montante em falta tem de ser pago pelas pessoas que estavam a trabalhar no momento em que se dá por falta do mesmo.
- Esta regra é aplicada apenas a terapeutas e estagiários porque a chefe só paga o dinheiro em falta se esteve sozinha na receção até ao momento em que se dá por falta do dinheiro.
- Quando no fim do dia sobra dinheiro da caixa, pode fazer-se duas coisas, até 3€ guarda-se dentro do cofre para um dia que falte; mais de 3€ faz-se um envelope para a administração onde se escreve a data e o montante que sobrou. Este dinheiro deixa-se na receção do HCC no final do dia com a normal entrega de caixa.

Serviços

Wellness:

- O HCC e os diversos Tour Operadores com quem trabalha, oferecem a possibilidade de os clientes adquirirem um pacote “wellness” isto, em termos de serviços de SPA traduz-se em uma entrada gratuita todos os dias da estância e uma massagem relaxante de 25 minutos para pernas e costas, também grátis.

Prestige:

- O HCC oferece como regime de reserva o “Tudo Incluído” e o “Tudo Incluído Prestige”. O primeiro tem apenas uma entrada gratuita durante toda a estância no HCC e o Prestige, pode entrar sempre que queira no SPA, sem limite de visitas num mesmo dia. Para isso, só tem que apresentar o cartão do quarto na receção do SPA.

A semelhança dos clientes Wellness, os clientes Prestige tem também uma massagem de 25 minutos para as pernas e costas que é grátis.

Promoções

Desconto Residente:

- O desconto de residente é aplicado a todas as pessoas que apresentem um comprovativo de residência em Lanzarote, este é apenas válido para a entrada no circuito de piscina ativa e por esse motivo não se aplica a tratamentos.

- O valor normal de entrada no SPA é de 18€ e para residentes é de 13,50€ (desconto apenas aplicado para adultos).

- O “bono mensual” para residentes tem o valor de 50€ em vez de 75€ e o “bono anual” de 350€ em vez de 525€.

Descontos para Clientes com “bono anual”:

- Todos os clientes que tenham “bono anual” se quiserem fazer massagens ou tratamentos, tem um desconto de 25%, este não é aplicado a depilação.

Trabalhadores do HCC:

- Os chefes de departamento do HCC não pagam entrada.
- Todos os outros trabalhadores do hotel pagam 9€.

Gestão de Reclamações

As reclamações no SPA não são frequentes.

Contudo no dia-a-dia acontecem pequenos incidentes entre colaboradores e clientes que estão maioritariamente relacionados com:

- Uso da touca

Em todas as zonas de água do SPA, o uso da touca é obrigatório. Acontece que alguns clientes (especialmente do sexo feminino) quando entram dentro da piscina ativa não a usam.

Quando nos apercebemos do incumprimento desta norma, vamos falar com o cliente em causa e pedimos, por favor, para colocar a touca visto esta ser de uso obrigatório.

Muitas vezes perguntam-nos o porquê de ser obrigatório, explicamos que em primeiro lugar é uma questão de higiene e também porque a piscina utiliza água do mar e todos os mecanismos que a fazem trabalhar são muito sensíveis e com os cabelos a passarem pelos filtros, o sistema de hidromassagem deixa de trabalhar e entra em “pausa de segurança”. Se isto acontecer temos que chamar alguém da manutenção para que volte a colocar a piscina no seu normal funcionamento e as pessoas que estão dentro de água deixam de poder usufruir da piscina até que a situação de regularize.

Muitos clientes compreendem e colocam a touca sem problema mas outros insistem em tirar a touca quando “virmos as costas”. Depois de avisar o cliente duas vezes, a indicação que temos é que na terceira tentativa dizemos que se não utiliza a touca, vai ter de sair, sem que lhe seja devolvido o dinheiro. Normalmente nesta fase que os clientes começam a reclamar.

Quando chegam a receção do SPA para reclamar sobre este tema, encaminham-se estes clientes para a receção do hotel para falarem com alguém da direção; até porque é no hotel que está o livro de reclamação do SPA.

- Tentativa de utilização de vouchers fora da validade

Os cheques-prenda do SPA se são relativos unicamente a entradas para o circuito de piscinas ativas, tem a validade de um ano após a data de compra; se este tem tratamentos, massagens ou programas, tem a validade de três meses.

Frequentemente há clientes que ligam para o SPA a tentar reservar tratamentos com cheques-prenda caducados ou cujo prazo termina no dia em que estão a fazer a reserva. Explicamos ao cliente que não podemos aceitar a reserva ou se quiser fazer o tratamento/massagem terá de o pagar na totalidade. Os clientes por norma dão várias desculpas para justificar o seu atraso na marcação do mesmo e os rececionistas de SPA o que fazem é pedir ao cliente que ligue no horário em que se encontra a Chefe de departamento para pedir a autorização dela para reservar o tratamento sem ter que pagar. Normalmente o que a chefe faz é autorizar a marcação do tratamento dentro de um prazo de uma semana, máximo. Depois deste tempo, o cliente perde a oportunidade de o usufruir.

- Horário de Crianças

De uma maneira geral os clientes compreendem a necessidade de existir um horário especial para crianças. O problema é que no HCC são considerados crianças os clientes entre os 3 e os 12 anos de idade mas no SPA é-se considerado criança entre os 4 e os 14 anos. Um cliente que está alojado no HCC e quer usufruir do SPA com os seus filhos sente-se enganado porque a partir dos 12 anos tem de pagar o alojamento como um adulto mas no SPA tem um horário específico para entrar.

Quando isto acontece, em primeiro lugar tenta-se explicar ao cliente que o SPA é um serviço independente do hotel, contudo a sua indignação é compreensível e eu, aconselho o cliente a fazer um comunicado por escrito para a direção do HCC.

- Outros

Muitos clientes queixam-se (ou fazem comentários irónicos) relativamente à tradução do folheto informativo para alemão, inglês e francês. Um dia, uma cliente que tem “bono anual” trouxe-me um folheto alemão corrigido e em todas as linhas havia pelo menos um erro para emendar. Sem saber muito bem o que fazer, visto que estava sozinha no SPA, disse-lhe que ia deixar uma nota a minha chefe e agradei-lhe por ter corrigido o folheto explicando-lhe que não falo alemão nem nunca estudei idioma e por isso para mim esses erros não eram perceptíveis.

4.2.2. Tarefas Diárias no SPA

Na tabela seguinte está a descrição das tarefas diárias desde a entrada até a saída do turno.

Tabela 6 - Plano de Tarefas

<i>Receção do SPA - Procedimentos diários</i>
<u><i>Ao entrar:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> • Trazer o carrinho das toalhas e arruma-las; • Repor águas e copos; • Passar a esfregona no chão dos balneários; • Contar a caixa na presença do colega da manhã
<u><i>Ao almoço:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar o carro branco com as toucas e as toalhas pequenas • Levar o carro branco para a lavandaria; • Trazer o outro carro com as toucas lavadas; • Verificar copos, águas e sumo;
<u><i>As 19h00:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar as entradas da SAGA; • Registrar as entradas dos clientes do Hotel;
<u><i>As 20h00:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> • Desligar a Piscina; • Desligar a Sauna; • Desligar o Banho Turco; • Desligar o rádio e tirar as duas fichas das tomadas; • Preparar o envelope para a receção; • Retirar o dinheiro do “pasante”; • Contar o fundo de caixa; • Arrumar a folha de registo de massagens no dossier; • Lavar a máquina do sumo; • Desligar os candeeiros e apagar as velas; • Verificar/repor os copos e a água; • Dar a volta a piscina e abrir as portas do banho turco e musicoterapia; • Colocar o dinheiro do fundo de caixa no cofre;

- Trancar as portas das salas de massagens e beleza;

As 20h30 - fecho:

- Telefonar para os extras;
- Desligar o computador;
- Quando sair o ultimo cliente, trancar o portão da rua e a porta do SPA;
- Deixar o envelope com o dinheiro na Recepção do Hotel.

Fonte: Elaboração Própria

Foram 1640 horas de trabalho, realizadas em, 205 dias , o necessário para a conclusão do estágio do mestrado em Turismo e Ambiente.

4.2.3. Outras Funções Desenvolvidas Durante o Estágio

Tarefas específicas do dia-a-dia:

- Com cada entrada damos uma toalha, uma touca e uma chave.
- À saída, as toucas vão para o balde branco pequeno e as toalhas para o carro verde.
- Talões de caixa: os que são do hotel guardam-se na pasta azul (porque é o hotel que nos paga); os de vendas normais podem ir para o lixo; os visa guardam-se na pasta azul.
- Marcação de tratamentos/massagens: escreve-se sempre a lápis; quando está pago pinta-se com um marcador; o valor pago escreve-se a caneta.
- Quando um cliente pede um tratamento damos sempre prioridade aos terapeutas do hotel e só depois aos free-lancers.
- Carregar uma despesa na fatura do quarto: Selecionar-se como uma venda normal; “clic” em CRDH; passa-se o cartão do quarto no leitor e o cliente tem de assinar! Guarda-se o talão na lata amarela.
- Para fechar: Ver o valor do que se vendeu em “situación” e o montante que está no “pasante” mais 300€ de fundo de caixa tem que ser correspondente ao valor que temos em dinheiro.
- Antes de sair: fechar a caixa; colocar o carro das toalhas junto ao elevador; desligar os jactos da piscina; levar o lixo para a reciclagem; verificar se todas as portas estão

fechadas e/ou trancadas; registar SAGA; contar e registar as entradas do hotel; arrumar os registos de massagens no dossier azul.

Para a receção: escrever num envelope a data e o valor de dinheiro colocado no seu interior, onde também se colocam os talões .

Uma breve passagem pela receção do hotel:

- Toalhas: cada toalha para a piscina tem um depósito de 10€, os clientes dizem o numero do quarto, aponta-se quantas toalhas levaram, a data de saída, agrafa-se o depósito que deixaram num dos recibos e o outro vai com o cliente até que este nos venha devolver as toalhas.

- Cofres: para usar o cofre os clientes tem que deixar um depósito de 5€ e pagar 2€/dia para o seguro. Aponta-se no bloco específico o apelido do cliente, o número do quarto, a data em que começa a usar o cofre e a data do *check-out*. Faz-se a conta do valor a pagar (2€/dia + 5€ depósito) e quando o cliente nos paga, damos-lhe uma chave que permite programar o cofre. Quando o cliente faz o *check-out*, entrega-nos o recibo cor-de-rosa e a chave do cofre e nós devolvemos os 5€.

- Check-in: pede-se os passaportes de todos os ocupantes do quarto; dá-se uma folha do hotel onde os clientes tem de assinar, escrever um email e/ou contacto telefónico; digitalizam-se os passaportes; confirma-se o número de dias da reserva com os clientes e o regime da reserva (tudo incluído, meia pensão, etc.); dizemos ao cliente o número do quarto, explicamos onde estão os restaurantes e o SPA com o mapa do hotel; explica-se o procedimento das toalhas e do cofre; explica-se como podem chegar ao quarto; pede-se um número de cartão de crédito como garantia em caso de algum consumo extra; se é uma reserva que ainda não está paga, pede-se ao cliente que efetue o pagamento no momento do check-in.

- *Check-out*: perguntamos o número do quarto, verificamos se não há nenhuma fatura pendente, se sim pedimos ao cliente para pagar, se não desejamos uma boa viagem e perguntamos se já tem uma ideia de quando vai voltar ao hotel.

Uma breve passagem pelo departamento de animação:

- Luzes para o espetáculo: existe um guião de luzes com os números e os canais a usar em cada música do espetáculo. No mesmo guião estão indicados os momentos em que se tem de mandar fumo ou fazer *black-out*.
- Entretenimento das crianças: durante os espetáculos com crianças do HCC muitas vezes entre os diferentes atos temos que os entreter pois por regra estão muito nervosos e excitados. Muitas vezes optamos por jogos de mímica ou jogo da estátua, é uma forma de manter as crianças concentradas em nós e com algum silêncio.
- Guarda-roupa: para um espetáculo, preparamos as roupas atempadamente e numa folha A4 escreve-se o nome da pessoa que a vai usar. Deixa-se tudo de uma mesma pessoa seguido no *charriot*.

4.3. Preocupação com o Ambiente, Diagnóstico e Estratégia

Quando cheguei ao HCC, a perceção que tive foi de não haver a mínima preocupação nem sensibilização para as questões da prevenção ambiental, nem para a sustentabilidade no seu sentido mais geral.

Contudo, ao nível do SPA, existem algumas boas práticas que se realizam dia-a-dia e que refletem um impacto positivo ao nível da sustentabilidade, são elas:

- Água da piscina é água do mar, puxada quando necessária através de um poço existente no hotel;
- Os autoclismos estão equipados com dupla descarga;
- Os produtos utilizados nas massagens e nos tratamentos são de marcas que se assumem como “amigas do ambiente”;

- Reutilização de papel (a impressão é sempre feita usando os dois lados da folha);
- Dependendo do número de pessoas que se encontrem na piscina salgada é possível controlar o número de jatos que funcionam e consequentemente a energia que é utilizada. A utilização da piscina pode ser desfrutada, funcionando esta a 30, 50, 75 ou 100%;
- Apesar do centro de SPA pertencer ao HCC, os residentes da ilha ou até outros turistas podem usufruir da utilização das instalações, havendo desconto para a comunidade local;
- Ao contrário da grande maioria dos SPA's existentes em Lanzarote que proíbe a entrada de crianças até aos 15 anos, este permite a sua entrada entre os 4 e os 14 anos num horário específico, sendo de 2ª a 6ª feira entre as 13h00 - 16h00 e aos fins-de-semana das 9h00 -12h00;
- O acesso ao centro pode ser feito por pessoas com mobilidade reduzida.

As boas práticas descritas anteriormente, após um levantamento de diagnóstico do que foi observado ao longo do tempo de estágio está representado na tabela seguinte.

Tabela 7 – Diagnostico de Ações

Data	Comentários
Setembro de 2013	Lâmpadas normais; torneiras sem economizador de água; não existe qualquer tipo de sinalização para a sensibilização para a poupança de recursos; não existe qualquer tipo de sensor para as luzes; etc. Atualmente não há uma imagem para o centro de Talassoterapia/SPA do hotel, ou seja, não há uma Marca, uma cor ou um logotipo; a política de cobrar um valor monetário, ainda que simbólico, para quando o cliente pede uma toalha extra não é praticada; não existe qualquer tipo de controlo sobre os copos de plástico que são usados nas máquinas de água; os clientes frequentes trocam o cartão do Centro mensalmente; não existe nenhum plano de sustentabilidade nem para o SPA nem para o próprio Hotel.
Outubro de 2013	A direção do HCC elaborou um documento de políticas ambientais, na minha opinião bastante generalista, que pode ser consultado neste relatório – ver anexo nº 1.
Novembro de 2013	A massagem Vichy está em promoção, ao valor de 30,60€. Esta é uma massagem que se realiza durante 45 minutos debaixo de 6 jatos de água à temperatura de 37°C. Devido à sua especificidade, e ao elevado gasto de água, este produto devia ser considerado um luxo e por isso apresentar um preço mais elevado, tornando-o assim inacessível à generalidade dos clientes. Nesta massagem chegam a ser desperdiçados cerca de 2250 litros de água (num duche de 15 minutos gastam-se aproximadamente 80L de água).
Janeiro de 2014	Alteração de todas as lâmpadas do SPA para o sistema de LED; foram colocados alguns painéis informativos com as normas de utilização na receção do SPA que não existiam.

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às informações colocadas na receção do SPA, esta alteração permitiu facilitar o dia-a-dia devido a sua pertinência. Contudo, os mesmos estão um pouco confusos e geram algumas dúvidas a quem os lê. Por exemplo, a informação com o horário para as crianças minimizou alguns constrangimentos com os clientes residentes na ilha uma vez que está claro o período durante o qual as crianças entre os 4 e os 14 anos podem usufruir do SPA mas relativamente à obrigatoriedade de usar fato-de-banho e toalha na sauna, essa informação não está perceptível e frequentemente há clientes residentes na ilha a sentirem-se incomodados com a prática de nudismo por parte de alguns clientes do hotel. Nas imagens que se seguem é possível ver os dois painéis informativos que aqui se relatam

Figura 9 - Painéis de informações no SPA



Fonte: Própria

4.4. Manual de Boas Práticas – Proposta

Nas páginas seguintes apresenta-se uma proposta de manual de boas-praticas tanto para os clientes do SPA do HCC como para os trabalhadores. Estes foram elaborados, pensando que poderiam ser traduzidos e utilizados pela entidade referida. Desta forma, a linguagem utilizada é simples e não contem termos específicos ou expressões fortemente elaboradas para que seja perceptível por um maior numero de pessoas.

A estrutura do manual de boas-praticas é a seguinte:

- Introdução: onde se explica o objetivo do documento
- Desenvolvimento: dividido por áreas de atuação (consumo energético, consumo de agua, etc.) e depois de cada um deles é informado ao leitor os efeitos que as ações propostas podem reduzir ou minimizar.
- Conclusão: esta é uma breve nota de consciencialização e agradecimento.

As fotografias usadas neste manual são de fonte próprias, com a colaboração de uma colega de estágio.

Manual de Boas-Praticas Thalasso- SPA do Hotel Costa Calero Lanzarote



Nota Introdutória:

Este documento pretende ser uma contribuição para a melhoria constante do nosso SPA no que diz respeito às questões relacionadas com a sustentabilidade do mesmo e com a preservação do meio ambiente.

Para que este tenha sucesso, é necessário o seu contributo e adesão. Nas próximas páginas são apresentadas algumas propostas, princípios e valores que gostaríamos de partilhar consigo.

Nota Introdutória:

Os principais objetivos que se pretendem atingir com a elaboração e implementação deste guia, passam por:

- ➔ Mudar a actual forma de pensar relativamente à utilização dos recursos disponíveis no SPA;
- ➔ Ajudar a recuperar, conservar e valorizar o património natural existente em Lanzarote;
- ➔ Ser reconhecido como SPA verde e amigo do ambiente tanto pelos clientes do Hotel como pelos clientes residentes em Lanzarote.

Nota Introdutória:

As boas práticas podem ser definidas como ações que pretendem reduzir o impacto ambiental negativo dos processos produtivos. Estas são uteis e de simples implementação devido ao seu baixo custo e a obtenção de resultados rápidos.

O presente manual está dividido em duas partes, a primeira apresenta algumas sugestões de boas práticas e a segunda resume o que as ações propostas podem representar para o ambiente.

1.Boas Práticas – Água

- Verifique se os autoclismos e as torneiras ficam bem fechados.
- Caso verifique alguma fuga, comunique à recepção do SPA o mais brevemente possível para que seja possível proceder a regularização da situação.
- Quando lavar as mãos ou tomar o seu duche, tente abrir as torneiras o tempo e a pressão necessários.
- As nossas torneiras possuem um sistema interno de redução de caudal.
- As nossas piscinas utilizam água do mar que é extraída por um poço existente no Hotel.

2.Boas Práticas - Energia

- Tentamos utilizar iluminação natural sempre que possível.
- Optamos por equipamentos com melhor eficiência energética.
- Desligue os equipamentos eletrônicos quando estes não estão a ser utilizados e nós verificamos com frequência o seu estado de manutenção/conservação.
- Evite usar o elevador. Quando usamos as escadas, além de mais ecológico é mais saudável.
- Tentamos usar sempre que possível lâmpadas de baixo consumo.
- Para trabalhos de maior rigor como depilações e manicure, utilizamos iluminação regulável.
- Os nossos computadores tem ativo o sistema de “poupança de energia”.

3.Boas Práticas – Gestão de Resíduos

- Tente, sempre que possível utilizar a política dos 3 R's (Reciclar, reduzir e reutilizar).
- Não misture resíduos no mesmo contentor.
- No final do seu tratamento, devolva na receção do SPA o seu robe, chinelos e touca. Estes depois de lavados, podem ser reutilizados.
- Uma folha de papel, são duas páginas. Ao usar os dois lados da folha minimiza-se o consumo de papel.
- Evite o desperdício. Para secar as mãos, dois toalhetes são o suficiente.

4.Boas Práticas – Águas Residuais

- Evite produtos gordurosos, inflamáveis e/ou tóxicos para o ambiente nos seus cremes corporais quando usar as águas do SPA.
- Os nossos óleos de massagem e produtos de tratamentos são amigos do ambiente, garantia do fornecedor.
- Use os baldes de lixo para depositar os resíduos das instalações sanitárias.
- Respeite a norma de usar touca de banho na área da piscina.

Conclusões

O nosso mundo é um lugar maravilhoso, como tal é nossa
responsabilidade preservá-lo e respeitá-lo.

Muitas vezes, pequenos gestos têm grandes impactos, desta forma todos
os dias devemos actuar de acordo com o mais correto para o ambiente e
permitir que quem nos visita tenha a possibilidade de o fazer por muitos e
largos anos.

**OBRIGADO POR AJUDAR O AMBIENTE E POR NOS AJUDAR A
CONTRIBUIR PARA UM TURISMO MAIS VERDE!**

CAPÍTULO 5 – Conclusões

Na primeira parte deste capítulo apresentam-se as considerações finais sobre o estágio bem como a autoavaliação ao trabalho desenvolvido. Para terminar, sugerem-se futuras linhas de investigação.

5.1. Considerações Finais Sobre o Estágio

Avaliar o estágio realizado no SPA do HCC é para mim bastante complicado porque em muitos momentos senti que estava por minha própria conta e risco. A falta de conhecimentos teóricos no âmbito da gestão ambiental por parte da equipa do SPA permitiram-me por um lado ser totalmente autónoma na realização do “manual de boas práticas” mas também sentir que ainda há um longo caminho a percorrer até que qualquer uma das minhas sugestões seja implementada.

Supõe-se que um estágio é um momento de aprendizagem, de facto aprendi bastante e consegui ver a aplicação prática de muitos dos conceitos desenvolvidos em contexto de sala de aula contudo, penso que para mim teria sido mais produtivo se o estágio tivesse ocorrido com o departamento de Manutenção e Serviços Técnicos.

Passei muitos dias com o Eng. António a ver o funcionamento de máquinas, os sistemas de filtro das águas, a fazer levantamento de dados relativamente aos consumos eléctricos, etc, e isto porque no departamento de SPA não existe ninguém com formação suficiente nas áreas de gestão, de turismo ou de preservação ambiental.

Contudo, penso que o balanço desta experiência é bastante positivo, o facto de não existirem preocupações significativas permitiu-me pensar numa estratégia totalmente minha para a realização do manual de boas práticas.

Para mim é gratificante saber que quando cheguei os clientes usavam três ou quatro toalhas para o ginásio e para o SPA e que hoje a política “1 entrada = 1 toalha” é respeitada pelos meus colegas de trabalho. Esta é uma pequena mudança mas a longo prazo está a ajudar a deixar o mundo melhor.

SPA poderiam definir-se como um espaço dedicado ao bem-estar geral através de uma variedade de serviços profissionais que estimulam o relaxamento e a renovação da mente, corpo e espírito.

Estes tem cada vez mais importância para o sector hotelaria/turismo porque ajudam os visitantes a desconectar da sua vida do dia a dia; podem ser uma forma de lazer alternativa quando a meteorologia não permite desenvolver outras atividades ao ar livre; além de estarem muito associados ao conceito de beleza e de saúde, conceitos estes que na sociedade atual assumem cada vez mais importância e notoriedade.

Neste sentido, torna-se importante para as empresas que estas se desenvolvam de um modo mais sustentável e para isso devem:

- Pensar em adquirir certificações ambientais, especialmente aqueles que são mais conhecidos pelo mercado turístico que recebem;
- Criar e seguir códigos de conduta; que são excelentes para começar a implementação de uma política ambiental devido ao baixo custo de investimento.

Considerando a fase primária em que se encontra o HCC e o SPA estes seriam também ótimos pontos de partida.

5.2. Trabalhos Futuros

Para terminar, mas igualmente importante, o presente subcapítulo deixa algumas propostas de futuros trabalhos a realizar no centro de talassoterapia – SPA do HCC.

Aproveitando o elevado número de clientes do hotel que são de origem alemã e que culturalmente tem uma maior abertura para as questões de sustentabilidade e da preservação ambiental em geral, em anos futuros deveria investir-se na realização de um **relatório de sustentabilidade**. Este deveria ser feito não só ao nível do SPA mas também do próprio hotel como um todo.

Um relatório transparente e credível, que deverá incluir:

- Os ganhos e as perdas da empresa no período de um ano em relação as atividades sociais, ambientais e económicas;
- Os objetivos a que o hotel se propunha e que os mesmos foram ou não atingidos (apresentando, em caso de insucesso, os possíveis motivos);
- Além das exigências legais que a empresa tem que cumprir, referir também outro tipo de atividades que possam ser um fator diferenciador do hotel;
- Intenções da empresa para os anos seguintes;

- Definir e trabalhar os indicadores relevantes para o negócio;
- Comunicar se há coerência entre a política de sustentabilidade corporativa e o cumprimento das ações no período em análise do relatório.

Para que o relatório seja bem recebido e estruturado será importante ter em conta que cada pessoa que o vai ler tem um interesse específico em relação a ele. Este deve ter uma linguagem simples, clara e deve ser facilmente compreendido por todos os elementos da empresa. A elaboração deste documento, se feita com rigor e profissionalismo pode tornar-se numa boa ferramenta de marketing para o hotel especialmente junto dos mercados do Norte da Europa.

Uma proposta interessante a desenvolver, seria a criação de uma “equipa verde” para o hotel. Esta deveria ser composta por pelo menos um elemento de cada departamento e teria a responsabilidade de apresentar formações, jogos, ideias, etc. Para promover um hotel mais amigo do ambiente. Poderiam ainda ser estipulados objetivos de redução de consumo/sustentabilidade e promover a competição saudável entre os diversos departamentos do hotel. Normalmente a mudança é aceite mais facilmente quando fazemos parte dela.

Penso que o HCC tem capacidade para ser um exemplo relativamente às questões de sustentabilidade, neste sentido, seria interessante a difusão dos manuais de Boas-Praticas desenvolvidos ao longo deste estágio e que pode ser visto no ponto 5 do terceiro capítulo. Posteriormente, deveria pensar-se na aquisição de um Eco-label. Esta medida poderá ser uma boa ferramenta de marketing junto de alguns mercados alvo,

Bibliografia - Webgrafia

Bibliografia

Allenby, B. (1992), "Achieving sustainable development through industrial ecology". International Environment affairs. Capítulo 4.

Barros, P. (2009), "Economia da saúde – conceitos e comportamentos." Coimbra. Edições Almedina, S.A.

Côte, R. (2004), "the burnside ecosystem model". Environmental Science & Technology, Seções 28A-31A.

DUNPHY, D.; Griffiths, A. and Benn, S. (2003), "Organizational Change for Corporate Sustainability: A Guide for Leaders and Change Agents of the Future (Understanding Organizational Change)", Nova York. S.A.

Fernandes, J. (2006). "Thalassa, therme, SPA – salute per aqua." Lisboa. Porto Editora.

Kato, C. A. (2008), "Arquitetura e sustentabilidade: projetar com ciência da energia. Dissertação de mestrado em Arquitetura e Urbanismo". Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Lanoie, P. e Tanguay, A.G. (2009). "Factors leading to Green Profitability". GMT

Pattie, K. (1999), "therapping versus substance in the greening of marketing planning", Journal of strategic Marketing, nº7.

Porter, M. e Van der Linde, C. (1995). "Green and competitive. Ending the Stalemate". Harvard Business Review, pp. 120 – 134.

Schneider, E. (2002), "Salud por la naturaleza – Nuevo estilo de vida", Editorial Sea Feliz.

Organização Mundial de Turismo, (2005), "Making Tourism More Sustainable – A guide for policy makers".

Câmara Municipal de Esposende, (S.A.). Manual de Boas-Práticas. URL: www.esposendeambiente.pt/, pesquisado em 21 de Julho de 2015.

Empresa Mirapapel, (S.A.). Manual de Boas-Práticas. URL: www.mirapapel.com, pesquisado em 21 de Julho de 2015.

Empresa ULSNA/REN, (2007). Manual de Boas-Práticas. URL: www.ulsna.min-saude.pt/Documentos, pesquisado em 21 de Julho de 2015.

Grupo Radissor (2012). Relatório de sustentabilidade. Relatório de sustentabilidade 2012-2014. Pesquisado em 21 de Julho de 2015

Grupo Pestana (2013) URL: <http://www.pestana.com/publishingimages>, pesquisado em 19 de Setembro de 2013.

Webgrafia

www.eco.edp.pt, consultado em 22.04.2014

www.icnb.pt, consultado em 22.04.2014

www.naturlinha.pt, consultado em 23.04.2014

www.confragri.pt, consultado em 23.04.2014

anopolar.no.sapo.pt, consultado em 23.04.2014

www.enelgreenpower.com, consultado em 05.11.2013

www.experienceispa.com, consultado em 19.12.2013

www.donramon.com.br, consultado em 22.06.2014

www.sustainability.com, consultado em 19.07.2014

www.balnearios.org, consultado em 19.07.2014

www.termasdeportugal.pt, consultado em 21.07.2014

www.espa-ehv.com, consultado em 21.07.2014

www.turismodeportugal, consultado em 16.11.2013

Anexos

Anexo 1 – Declaração de Sustentabilidade



DECLARACIÓN POLÍTICA CON LA COMUNIDAD LOCAL

El gerente y propietario del Hotel Costa Calero comparten el compromiso de garantizar relaciones positivas entre el hotel y la comunidad local y sus negocios.

El Hotel Costa Calero asegura que, siempre que sea posible, sus impactos sociales y económicos son positivos y beneficiosos para la comunidad local,. El hotel también se esfuerza por minimizar y eliminar los impactos negativos.

Nuestra política con la Comunidad y nuestros objetivos principales son los siguientes :

I. CERTIFICACIÓN

Para satisfacer los amplios criterios de sostenibilidad, incluyendo el impacto socio-económico y el bienestar del personal, el premio Travelife Bronce se logrará en2013.

II. PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE EN LA ZONA

Como miembro de la Asociación de Hoteleros y SPEL (Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote), el hotel es capaz de promover y mejorar los beneficios económicos y sociales para la comunidad residencial y de negocios .

El hotel trabaja junto con la Escuela de Hosteleria (Escuela de negocios Hosteleros) en Lanzarote dando a los estudiantes la oportunidad de obtener experiencia laboral , ofreciendo oportunidades para hacer prácticas con nosotros.

III. ADQUISICIONES

Las compras del hotel promueven productos de la zona , incluyendo productos de las otras Islas Canarias y de la España peninsular , garantizando que la calidad de la comida no compromete la comodidad de los huéspedes.

Esto ayudará a reducir las emisiones de CO2 procedentes del transporte de los productos desde destinos internacionales. Siempre que sea posible el hotel trata de pagar a los proveedores con las condiciones de crédito estipuladas.

IV . EMPLEO

El hotel reconoce la importancia de contratar preferentemente gente local para empleados del hotel.

Esto aumenta la probabilidad de gastos de dinero en la comunidad local. Además, se anima a los residentes locales a permanecer dentro de la comunidad , en lugar de buscar empleo fuera de la comunidad .

Esta política preserva nuestro destino, que es la base para los clientes potenciales y clientes repetidores .

V. DONACIONES Y CARIDAD

Hotel Costa Calero , dona artículos como colchones , muebles o ropa que ya no está apta para a utilización del hotel, siendo que así las organizaciones locales pueden beneficiarse de ellas (organizaciones de caridad , el ayuntamiento) .

El hotel también considera importante el apoyo a eventos locales organizados por la comunidad local y de socios de negocios (TUI Caridad), mediante la provisión de vales de alojamiento , vales de Talasso Spa , cenas , mano de obra .

Nuestra visión:

El hotel tiene como objetivo mejorar su relación con la comunidad local en el año 2014 mediante la introducción de más patrocinios a deportes locales , de eventos festivos y con la venta de más productos regionales en la tienda de regalos del hotel.

Anexo 2 – Declaração de Sustentabilidade



DECLARACIÓN POLÍTICA CON LA COMUNIDAD LOCAL

El gerente y propietario del Hotel Costa Calero comparten el compromiso de garantizar relaciones positivas entre el hotel y la comunidad local y sus negocios.

El Hotel Costa Calero asegura que, siempre que sea posible, sus impactos sociales y económicos son positivos y beneficiosos para la comunidad local,. El hotel también se esfuerza por minimizar y eliminar los impactos negativos.

Nuestra política con la Comunidad y nuestros objetivos principales son los siguientes :

I. CERTIFICACIÓN

Para satisfacer los amplios criterios de sostenibilidad, incluyendo el impacto socio-económico y el bienestar del personal, el premio Travelife Bronce se logrará en 2013.

II. PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE EN LA ZONA

Como miembro de la Asociación de Hoteleros y SPEL (Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote), el hotel es capaz de promover y mejorar los beneficios económicos y sociales para la comunidad residencial y de negocios .

El hotel trabaja junto con la Escuela de Hostelería (Escuela de negocios Hosteleros) en Lanzarote dando a los estudiantes la oportunidad de obtener experiencia laboral , ofreciendo oportunidades para hacer prácticas con nosotros.

III. ADQUISICIONES

Las compras del hotel promueven productos de la zona , incluyendo productos de las otras Islas Canarias y de la España peninsular , garantizando que la calidad de la comida no compromete la comodidad de los huéspedes.

Esto ayudará a reducir las emisiones de CO2 procedentes del transporte de los productos desde destinos internacionales. Siempre que sea posible el hotel trata de pagar a los proveedores con las condiciones de crédito estipuladas.



IV . EMPLEO

El hotel reconoce la importancia de contratar preferentemente gente local para empleados del hotel.

Esto aumenta la probabilidad de gastos de dinero en la comunidad local. Además, se anima a los residentes locales a permanecer dentro de la comunidad, en lugar de buscar empleo fuera de la comunidad .

Esta política preserva nuestro destino, que es la base para los clientes potenciales y clientes repetidores .

V. DONACIONES Y CARIDAD

Hotel Costa Calero, dona artículos como colchones , muebles o ropa que ya no está apta para a utilización del hotel, siendo que así las organizaciones locales pueden beneficiarse de ellas (organizaciones de caridad , el ayuntamiento) .

El hotel también considera importante el apoyo a eventos locales organizados por la comunidad local y de socios de negocios (TUI Caridad), mediante la provisión de vales de alojamiento , vales de Talasso Spa , cenas , mano de obra .

Nuestra visión:

El hotel tiene como objetivo mejorar su relación con la comunidad local en el año 2014 mediante la introducción de más patrocinios a deportes locales , de eventos festivos y con la venta de más productos regionales en la tienda de regalos del hotel.

Anexo 3 - Mapa do HCC que é entregue aos clientes no momento do Check-in



Anexo 4 - Documento do HCC que é entregue aos clientes no momento do Check-in – Informações Gerais



Welcome to the Hotel Costa Calero

Dear Guests,
The Management and staff of the Hotel Costa Calero wish you a warm welcome. Below you find some useful information to turn out your stay with us being perfect.

RECEPTION

In addition to the normal reception service we can help you with general information about the island, about public transports, telephone-information, sports recommendations, medical services, flower service, wake-up calls. Furthermore we can provide you with special equipment for handicapped persons, luggage store, or send a fax, etc.

RESTAURANTS

Enjoy the breakfast, lunch and dinner buffets with their wide selection.

- ▶ Breakfast from 08:00 till 10:30
- ▶ Continental Breakfast from 10:30 till 12:00
- ▶ Lunch from 12:30 till 15:30
- ▶ Dinner from 18:30 till 21:30 (winter)
19:00 till 22:00 (summer)

We kindly remind you that gentlemen are required to wear long trousers for dinner.

SNACK-BAR

Our pool Bar is open from 12:00 to 18:00; there you get salads, sandwiches, icecremes and cakes.

ROOMS

The day of your departure check-out-time is 12:00. In case you require a late checkout, you are kindly asked to inform reception the day before departure and due to room availability, reception informs you about the extra charge.

BLUE POOL TOWELS

At the reception we put at your disposal free towels, exclusively for the hotelcomplex.

Nevertheless you will have to leave a deposit of 10 € per towel, which will be refunded to you, when you return the towels in the check-out.

SUNBEDS

The use of the sunbeds in the hotel is free of charge.

POOLBAR PUERTO CHICO

Our pool bar is open every day from 10:00 to 18:00, (July and August until 19:00).

PIANO BAR MOURO

Our piano bar, from where you can enjoy a spectacular view, is open from 18:00 to 24:00 daily.

SHOW BAR SALON MATALEÑAS

This bar opens daily from 20:00 to 1:00 in winter (and from 21:00 to 1:00 in summer) there you can enjoy different shows, which are presented by our animation-team. All Shows begin at 21:30 in winter and at 22:00 in summer.

SAFETY DEPOSIT BOX

For your security, there is a safety-deposit-box in every room. You can hire it at the reception and the charge includes an insurance against theft. However the hotel does not accept any responsibility for items which are not deposited inside the safe.

PROPOSITIONS AND SUGGESTIONS

Before your departure we would like you to let us know your suggestions and propositions. For this purpose you find a letterbox in reception

VARIOUS ITEMS:

Since the 01/01/2006 smoking in spanish hotels is permitted by law only in special areas and open spaces, terraces and gardens.

Several times a day the hotel offers a transferbus to Puerto del Carmen.

The day of departure you may as an all-inclusive- guest consume in our bars and restaurants till 18:00.



WE HAVE BABY MONITOR SISTEMES AVAILABLE FOR YOUR SECURITY



Apêndices

De seguida estão transcritas as notas diárias, exatamente como foram apontadas em cada dia de trabalho ao longo do estágio no centro de Talasso-SPA do HCC.

Dia 1 – 26.Set.2013

Primeiro contacto com o programa informático NAVISION.

Os únicos clientes que não pagam entrada são os que trazem uma folha da receção (voucher) onde está o numero do quarto, o apelido e o numero de pessoas que estão alojadas.

Existem cartões mensais e anuais: escreve-se a data de inicio e de fim das mensalidades; se um cliente começa dia 12 o cartão é válido até ao dia 12 do mês seguinte.

Sempre que vendemos um destes cartões é preciso apontar o numero, o telefone, o nome do cliente e a validade num documento de Excel que está no computador com o nome “abonados mensuales y anuales”.

Registo de entradas da agência SAGA: igual ao do hotel mas em vez de registar “cuenta casa”, regista-se como “agência”.

Dia 2 – 27.Set.2013

Para fazer o desconto de residente para um cliente anual, faz-se no computador como 34,58% para dar os 350€.

Distribui o cartaz promocional do mês de Outubro pelos elevadores do Hotel.

Manicura e pedicura são tratamentos de 30 minutos.

Dia 3 – 28.Set.2013

O funcionamento do cabeleireiro: por marcação, falamos sempre com o cabeleireiro em Puerto del Carmen antes de confirmar ao cliente a hora a que vai ser atendido.

A venda de presentes regista-se como “session 1 dia”.

Existe uma promoção de “SPA+ALMOÇO” por 25€, estes clientes devem pagar na receção do hotel e trazer o comprovativo para o SPA.

Preço de entrada nas piscinas: 13,50€ residentes e 18€ não residentes.

Hoje foi o primeiro dia a atender telefones. Quando o telefone toca, temos que identificar o departamento, cumprimentar a pessoa, e dizer o nosso nome. Por exemplo: “Talassoterapia Costa Calero, buenas tardes, le habla Daniela”.

Dia 4 – 29.Set.2013

Primeiro dia sozinha no SPA.

Uma “massagem de Boda” é uma prenda para os noivos que se casam no HCC, tem a duração de 25 minutos e regista-se como “oferta massagem”;

Hoje fiz um plano com todas as tarefas do SPA para não me esquecer de nada.

Dia 5 – 30.Set.2013

Hoje explicaram-me alguns tipos de massagens bem como aconselhar um cliente que as queira experimentar, por exemplo a massagem shi-tau, a aromaterapia, o lomi-lomi, entre outras.

Dia 6 – 03.Out.2013

Regista-se a massagem Vichy no computador como se fossem 2 massagens de oferta.

Expliquei a minha chefe o que são fatores críticos de sucesso porque lhe perguntei quais eram os FCS do SPA e não me soube responder.

Dia 7 – 04.Out.2013

Como registar a massagem wellness: no Navision, em Massagem – oferta massagem – 2x – cobro – “invitación” – “cuenta casa”.

Os clientes que pagam todo o ano tem 25% de desconto em todas as massagens e todos os tratamentos.

Para registar a promoção de manicura e pedicura, regista-se tudo normal mas aplica-se um desconto de 16,7% para dar os 40,80€.

Dia 8 – 05.Out.2013

Hoje veio uma cliente grávida e tive a oportunidade de pôr em pratica o procedimento característico desta situação.

Dia 9 – 06.Out.2013

Dia muito confuso! Fiz de tudo, clientes mensais, anuais, venda de pacotes de 10 entradas, vendas de programas para namorados (que inventei eu com os clientes), etc.

Dia 10 – 07.Out.2013

Amanha não vou ter folga, fica como horas extra para quando eu precisar.

Dia 11 – 08.Out.2013

Hoje faltavam 5€ na caixa.

Dia 12 – 10.Out.2013

Na semana de dia 17 vou ajudar na receção do hotel.

No plano, reservam-se 3 quadrados para manicura e pedicura; 4 quadrados para o programa de “espalda” e 3 quadrados para o programa relax.

Dia 13 – 11.Out.2013

Quando for comer, tenho de trazer do departamento de compras: sumos e copos.

Raphael não veio trabalhar, tive de telefonar para a Mary para vir de urgência (problemas no carro);

Dia 14 – 12.Out.2013

Fui a receção para me trocarem dinheiro.

Dia 15 – 13.Out.2013

Hoje disse a uma cliente para não entrar com a filha porque não lhe compensava, eram 15h40 e o horário de crianças acaba as 16h.

Quando cheguei não estava o carro com as toalhas, por isso hoje só se fez a reposição das toalhas na hora de almoço.

Dia 16 – 14.Out.2013

Dia muito tranquilo, quase sem clientes.

Jantar no Hotel tem o preço de 24€.

Dia 17 – 16.Out.2013

Na receção: os clientes que querem toalhas deixam um depósito de 10€.

Cofres: Preenche-se uma folha com o nome do cliente, o número do quarto e o total que pagam (são 5€ de depósito + 2€/dia).

Dia 18 – 17.Out.2013

Supostamente hoje era dia de ajudar na receção mas um dos terapeutas faltou e a Natália teve de ir fazer uma massagem, logo tive que ficar na receção do SPA.

Quando for comer é preciso ir ao departamento de eventos e trazer os cartazes das massagens de chocolate.

Dia 19 – 18.Out.2013

O Programa de cópia de chaves é o INHOVA-TESA.

Nota importante: no Navision, sempre que uma célula está a “picotado” pode escrever-se para fazer uma busca porque não altera os dados.

Sistema de cores nos cartões dos quartos: amarelo – Só com pequeno-almoço; Branco – Meia pensão; Azul – Tudo Incluído.

Se um cliente quer trocar a toalha porque está suja ou molhada, tem de ir a loja do HCC, no segundo andar.

No hotel há 15 quartos adaptados para clientes com mobilidade reduzida.

Outros quartos “especiais”: 7 suites; 6 suites familiares; 32 quartos com porta comunicante.

Total de quartos do hotel: 324.

Dia 20 – 18.Out.2013

Cheguei ao trabalho, contei duas vezes a caixa e faltavam 10,95€ (“pasante”: 284,85€ e na caixa: 273,90€). Liguei para a Natália e disse que não tinha ainda recebido dinheiro de nenhum cliente, ou seja, essa falha não era minha. A chefe disse que na próxima 2ª feira repõe o dinheiro em falta.

Dia 21 – 19.Out.2013

Todo o dia na receção do hotel.

Reservas individuais (onde estão todas as reservas que do hotel – quem ainda nao chegou).

Clientes do Hotel (onde estão todos os clientes a quem informaticamente já se deu o check-in).

No Navision: F7 – para fazer uma pesquisa/localização.

Para identificar os clientes usa-se: CU – bebés dos 0 aos 2 ; NI – crianças (niños) dos 2 aos 12 anos; JR – Júnior dos 12 aos 18 anos; AD – maiores de 18 anos.

No momento do check-in pede-se o numero do cartão de crédito a TODOS os clientes, isto é um método de garantia de pagamento.

Dia 22 – 19.Out.2013

Hoje não me deixaram almoçar, ninguém levou o carro das toucas para cima.

Dia com muito, muito trabalho.

Dia 23 – 20.Out.2013

Todo o dia na receção do hotel.

Hoje aprendi a registar no sistema os cofres.

Dia 24 – 21.Out.2013

Tudo normal, quando cheguei já tinham repostas as toalhas.

Dia 25 – 24.Out.2013

Hoje na receção fiz o meu primeiro check-in sozinha.

Tenho de saber onde estão os quartos para indicar aos clientes.

Dia 26 – 25.Out.2013

Hoje não me deixaram almoçar (outra vez) porque se enganaram a fazer marcação de massagens no plano.

A caixa tinha um euro e pouco a mais, meteu-se o que sobrava dentro do cofre para se algum dia faltar dinheiro se meter daí.

Dia 27 – 26.Out.2013

Tudo normal, nada a registar.

Dia 28 - 27.Out.2013

Hoje vou ajudar o departamento de animação no show do rei leão porque há muitas crianças.

Dia 29 – 28.Out.2013

Pediram-me para amanhã vir fazer 4 horas de trabalho extra e assim com as outras horas que já tenho a mais, dão-me um dia de folga.

Dia 30 – 29.Out.2013

Reservei visitas guiadas pela primeira vez.

Aprendi a funcionar com o telefone (chamadas em espera, transferir chamadas...)

Dia 31 – 30.Out.2013

Hoje só trabalho 4 horas, a pedido do chefe de receção.

Dia normal, nada de importante para descrever.

Dia 32 – 31.Out.2013

Check-in autónomo.

Recolhi os papéis o teste de alarmes de todos os elevadores do hotel.

Fui para o SPA as 15h00, ao fechar o SPA sobravam 7,10€.

Dia 33 – 01.Nov.2013

Dia com imensos clientes! O Hotel está cheio.

Correu tudo bem, dentro do stress.

Dia 34 – 02.Nov.2013

Fui para a receção das 12h30 às 15h.

Das 15h até as 20h30, receção do SPA.

Dia 35 – 03.Nov.2013

Uma criança fez uma queimadura na mão por causa de umas barras de apoio. Os pais estavam bastante alterados, veio o diretor para falar com eles. Ofereceu-lhes uma massagem grátis.

Quarto 028 foi-se embora sem pagar, fez-se o carregamento do valor na fatura do cliente.

Dia 36 – 05.Nov.2013

Dia com poucos clientes mas todos alemães.

Saí meia hora depois porque uns clientes ficaram na conversa dentro dos vestiários.

Dia 37 – 06.Nov.2013

Ultimo dia a ajudar na receção do hotel.

Tudo normal.

Dia 38 – 09.Nov.2013

Cliente fez uma reclamação no hotel porque não deixamos entrar crianças em todos os horários.

Dia tranquilo e sem mais problemas.

Dia 39 – 10.Nov.2013

Não tive hora de almoço, erro de plano.

Dia 40 – 11.Nov.2013

Dia normal, não aconteceu nada de especial.

Dia 41 – 15.Nov.2013

Existe uma promoção de “SPA + Almoço” por 25€, os clientes que a querem devem ir a receção do hotel antes de vir ao SPA.

Dia 42 – 16.Nov.2013

Um cliente cortou o pé nos degraus do SPA e teve que levar pontos.

Dia 43 – 17.Nov.2013

Não há multibanco nem Internet.

Dois senhores de idade tem que pagar a saída um “bono” de 10 entradas (120€).

Dia 44 – 18.Nov.2013

Uma senhora loira com dois homens tem de pagar a entrada na piscina quando sair. São dois clientes de 18€ e um residente, 13,50€.

Dia 45 – 19.Nov.2013

A Natália teve um acidente de carro, veio a Ruth dos RH chamar-me ao quarto para ir abrir o SPA.

Fui trabalhar das 9h às 11h que chegou a Sherol; voltei as 12h30 como normalmente.

Dia 46 – 20.Nov.2013

Amanha não tenho folga por causa do acidente da Natália.

Hoje aprendi a trocar dinheiro, libras por euros, no Navison.

Dia 47 – 21.Nov.2013

Quando for comer tenho que trazer toalhas de rosto e trocos.

Este é o 7º dia de trabalho seguido, sinto que estou a cometer pequenos erros por causa do cansaço.

Dia 48 – 24.Nov.2013

Dia de meter a decoração de natal.

Dia 49 – 25.Nov.2013

Uma drenagem linfática tem também massagem; primeiro faz-se uma massagem e depois a drenagem.

O tratamento profundo de pés é uma hora e meia.

Dia 50 – 26.Nov.2013

Fiz o plano de marcação de tratamentos para Dezembro, com dia da semana e dia do mês.

Amanha há reunião de estagiários com os RH.

Dia 51 – 27.Nov.2013

Dia com muitas trocas de massagens e de tratamentos.

Dia 52 – 28.Nov.2013

Nada de importante para registar.

Dia 53 – 29.Nov.2013

Nada de importante para registar.

Dia 54 – 29.Nov.2013

Cheguei e havia cento e poucos euros a mais.

O computador não trabalha.

Temos um rato de campo a viver aqui no SPA.

Dia 55 – 30.Nov.2013

Nada de importante para registar.

Dia 56 – 01.Dez.2013

Nada de importante para registar.

Dia 57 – 02.Dez.2013

Nada de importante para registar.

Amanha volto a receção do hotel

Dia 58 – 03.Dez.2013

Nada de importante para registar.

Quando ligam para o diretor, temos sempre que perguntar “da parte de quem?”.

Dia 57 – 07.Dez.2013

A dona do HCC e a amiga pagam todos os tratamentos juntos no final das férias.

Os guias da thomas-cook tem 15% de desconto na mensalidade.

Dia 58 – 08.Dez.2013

Nada de importante para registrar.

Dia 59 – 09.Dez.2013

As entradas que vêm com um papel que diz “obsequio” são para registrar como 9€.

Dia 60 – 10.Dez.2013

Nada de importante para registrar.

Dia 61 – 11.Dez.2013

Hoje há uma Famtrip ao SPA, 18 pessoas.

Dia 62– 15.Dez.2013

Nada de importante para registrar.

Dia 63 – 16.Dez.2013

Nada de importante para registrar.

(... entre o dia 64 e o dia 90 não se passou nada de importante, digno de ser registado no diário de estágio)

Dia 91 – 24.Jan.2014

Não se pode marcar tratamentos com aveia nem com chocolate porque estamos desde o ano passado a espera que cheguem os produtos da Península.

Entre o dia 91 de estágio que ocorreu a 25 de Janeiro de 2014 e o dia 205 que ocorreu a 15 de Junho de 2014 não se passou nada de importante, digno de ser registado no diário de estágio. Os dias foram passando com tranquilidade e com o normal decorrer das atividades laborais correspondentes a função da receção de SPA.