



**Universidade de
Aveiro**
Ano 2015

Departamento de Línguas e Culturas

Sandra Cristina de Oliveira Santos **Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa**



Universidade de Aveiro

Ano 2015

Departamento de Línguas
e Culturas

**Sandra Cristina de
Oliveira Santos**

**Estágio no Hotel Moliceiro –
Identidade e Imagem Corporativa**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica da Doutora Ana Margarida Ramos, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

o júri

presidente

Professora Doutora Ana Maria Martins Pinhão Ramalheira
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

vogais

Professora Doutora Elisabeth Kastenholz
Professora Associada da Universidade de Aveiro (arguente)

Professora Doutora Ana Margarida Corujo Ferreira Lima Ramos
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora).

agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço a toda a equipa do Hotel Moliceiro, pelo acolhimento e companheirismo. À minha família, pelo apoio ao longo do meu percurso, e a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para o meu sucesso académico.

À D. Cristina Durães pela sua hospitalidade e simpatia, sempre disponível a esclarecer qualquer questão. Agradeço também a Sara Santos a supervisão e orientação no desenvolvimento do projeto de estágio. Agradeço à Prof. Doutora Ana Margarida Ramos, pelas sugestões na elaboração do relatório de estágio. A sua orientação foi fundamental.

palavras-chave

Hotel Moliceiro, Empresas, Identidade Corporativa, Imagem Corporativa, Turismo de Negócios

resumo

O presente trabalho descreve o estágio curricular no Hotel Moliceiro, abordando reflexões teóricas, como a identidade corporativa e imagem corporativa. São descritas as competências e atividades desenvolvidas no desenrolar do estágio no hotel. Identificada a necessidade de angariar e fidelizar clientes com viagem motivada pelos negócios, desenvolveu-se o último capítulo, onde é descrita uma metodologia para seleção de público, são feitas algumas análises de dados e são também criadas sugestões de brochuras com intenção contactar o público-alvo, atualizando assim a identidade corporativa desta unidade hoteleira.

keywords

Hotel Moliceiro, Entreprises, Corporative Identity, Corporative Image, Business Tourism

abstract

This paper describes the internship at Hotel Moliceiro regarding theoretical reflections, such as corporate identity and corporate image. Descriptions of the activities developed during the internship are given. Once the need to attract and maintain customers motivated by business tourism had been identified, the final chapter was developed; a public selection methodology is described, some data analysis is undertaken and brochures suggestions were created, aiming at contacting the target audience, thus updating this establishment's corporative identity.

Índice Geral

Introdução	1
1. Percurso Académico – Enquadramento Curricular	3
1.1. Estratégia e Competitividade	4
1.2. Línguas nas Relações Empresariais	4
1.3. Comportamento e Liderança nas Organizações	4
1.4. Negócios Internacionais	5
1.5. Modelos e Processos de Negócios	5
1.6. Multimédia nas Relações Empresariais	6
2. Expectativas	7
3. Descrição e Caracterização da Entidade de Acolhimento – Hotel Moliceiro	9
3.1. Quartos	9
3.2. Serviços	12
3.3. Programas Especiais – Análise Comparativa	16
3.4. Público-alvo	19
3.5. Organigrama	21
3.6. Análise SWOT	23
4. Estágio Curricular	25
4.1. Recepção – Técnica de Turismo (7 de janeiro - 2 de março)	26
4.2. Bar / Room Service / Pequenos-Almoços – Técnica de F&B / Técnica de Andares (5 de março – 3 de abril)	27
4.3. Escritório / Relações Públicas – Assistente de Direção (6 de abril – 7 de junho)	28
5. Angariação e Fidelização de Clientes com Viagem Motivada pelos Negócios	31
5.1. Introdução	31
5.2. Metodologia	32
5.3. Identidade e Imagem Corporativa no Turismo de Negócios	33
5.4. Recolha e Análise de Empresas Clientes do Hotel Moliceiro	36
5.4.1. Clientes	40
5.4.2. Não Clientes	44
5.5. Notas Conclusivas	48

Considerações Finais	51
Referências Bibliográficas	53
Webgrafia	55
Anexos	57
I. Plano de Estágio	57
II. Sugestão de Apresentação: Programas Especiais do Hotel Moliceiro	61
III. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (PT)	77
IV. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (EN)	85
V. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (FR)	93
VI. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (ES)	101
VII. Sugestão de Apresentação: Menu Bar Moliceiro	109
VIII. Lista de Contactos das 100 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro	111

Índice de Tabelas

Tabela 1 Apresentação dos quartos Deluxe do Hotel Moliceiro.....	10
Tabela 2 Apresentação dos quartos Superiores do Hotel Moliceiro	11
Tabela 3 Apresentação das Suites do Hotel Moliceiro	12
Tabela 4 Análise de mercados Centro de Portugal - INE.....	19
Tabela 6 Análise SWOT (Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro).....	23
Tabela 7 100 maiores empresas do distrito de Aveiro (2014)	39
Tabela 8 Grupo de Empresas Clientes do Hotel Moliceiro.....	40
Tabela 9 Grupo de Empresas Não Clientes do Hotel Moliceiro	45

Índice de Figuras

Figura 1 Quarto Deluxe Design (109)	10
Figura 2 Quarto Deluxe Chanel (113)	10
Figura 3 Quarto Deluxe Cosmopolitan (114).....	10
Figura 4 Quarto Deluxe Hortelã (118)	10
Figura 5 Quarto Deluxe Provençal (209).....	10
Figura 6 Quarto Deluxe Manhattan (213).....	10
Figura 7 Quarto Deluxe Marraquexe (214)	10
Figura 8 Quarto Deluxe Alfazema (218).....	10
Figura 9 Quarto Deluxe Limão (313).....	10
Figura 10 Quarto Superior Oriental (308).....	11
Figura 11 Quarto Superior Spa (309).....	11
Figura 12 Quarto Superior Escritor (311)	11
Figura 13 Suite Presidencial (307)	12
Figura 14 Suite Veneza (310).....	12
Figura 15 Suite Nupcial (312).....	12
Figura 16 Organigrama Hotel Moliceiro	22
Figura 17 Plano de Estágio esquematizado.....	26
Figura 18 Esquema da Reflexão Teórica do Processo de Angariação e Fidelização de Clientes com Viagem Motivada pelos Negócios	33

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Reservas com Programas Especiais 2011-2014	16
Gráfico 2 Adesão aos Programas Especiais 2011-2014	16
Gráfico 3 Apresentação detalhada da adesão aos Programas Especiais 2011-2014	17
Gráfico 4 Taxa de ocupação do Hotel Moliceiro 2005-2014.....	21
Gráfico 5 100 maiores empresas do distrito de Aveiro - Distribuição pelos concelhos (%)	39
Gráfico 6 Grupo de empresas clientes do Hotel Moliceiro (Reservas 2002-2015).....	42
Gráfico 7 Distribuição das empresas clientes do Hotel Moliceiro pelo distrito de Aveiro (%)....	43
Gráfico 8 Distribuição das empresas Não Clientes do Hotel Moliceiro pelo distrito de Aveiro (%)	47

Introdução

O presente documento relata as atividades desenvolvidas, no âmbito do estágio curricular do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, realizado no Hotel Moliceiro no período de tempo compreendido entre janeiro e junho de 2015. Numa fase inicial, é dedicado um capítulo ao percurso académico e consequente enquadramento curricular, descrevendo as formações já adquiridas e a sua relação com a formação em curso. O mestrado em Línguas e Relações Empresariais é descrito como desafiante e motivante. Apesar de, durante a sua frequência, terem sido abordados novos temas, estes revelaram-se interessantes no sentido em que enriqueceram as competências já existentes e alargaram horizontes. Neste sentido, é feita a descrição de algumas unidades curriculares que contribuíram em grande escala para o interesse nesta nova área de estudos.

É também dada importância às expectativas em relação ao estágio curricular, tendo em conta a formação anterior e o conhecimento já adquirido acerca do mercado de trabalho dos dias de hoje. Após esta breve reflexão, é, então, feita a descrição e caracterização da entidade de acolhimento. Este capítulo é central na organização deste relatório, pois permite conhecer o contexto de acolhimento e as atividades aí realizadas, tendo em conta o seu funcionamento e os seus principais serviços.

Foi dedicado também um capítulo à descrição de atividades realizadas no decorrer do estágio. Neste sentido, é importante perceber o funcionamento da organização e a passagem pelos diversos setores do Hotel não só ajuda nesse sentido, como colabora também no desenvolvimento da autonomia aquando da execução das tarefas sob minha responsabilidade.

O capítulo quinto resulta da aplicação de competências já adquiridas, tendo em conta as atividades desenvolvidas no estágio. Em reunião com a direção do Hotel Moliceiro e depois da consulta dos manuais internos do hotel, foi definido um projeto a desenvolver. Esta ideia foi apoiada pela orientadora de estágio, que sugeriu alguns temas a abordar, tendo em conta o projeto idealizado e as necessidades da instituição de acolhimento. Neste capítulo são feitas algumas reflexões teóricas breves sobre questões relacionadas com Identidade e Imagem Corporativa. O projeto centrou-se na identificação, angariação e fidelização de clientes com viagem motivada pelos negócios, sendo o objetivo primordial deste capítulo a explicitação da metodologia utilizada na sua realização, a revisão de literatura efetuada e, por fim, a filtragem das 100 maiores empresas do distrito de Aveiro de acordo com os interesses e áreas de

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

intervenção do Hotel Moliceiro. São feitas análises comparativas das listagens publicadas em 2013 e 2014, é analisada a distribuição das empresas pelos concelhos do distrito, tendo em atenção a área geográfica preferencial do Hotel, e é analisada a assiduidade das empresas identificadas como clientes do Hotel Moliceiro.

Desta forma, pretende-se, com este relatório de estágio dar conta das atividades realizadas e das competências desenvolvidas no decurso do estágio curricular frequentado.

1. Percurso Académico – Enquadramento Curricular

À medida que se vai conhecendo o mercado de trabalho, conhece-se também a valorização que as entidades empregadoras dão à integração de um colaborador polivalente. Cada vez mais o nível de formação superior é valorizado, mas também há outros fatores essenciais a ter em conta aquando da execução de uma determinada tarefa. No meu caso, sendo eu estudante da área das Relações Empresariais, interessa salientar que a procura de colaboradores polivalentes é uma realidade. A partir do momento em que se gere uma empresa, o conhecimento acerca das secções e/ou departamentos existentes é essencial. O mesmo se aplica ao conhecimento linguístico variado. Mas estas aptidões são apenas algumas das que integram o perfil de um colaborador polivalente.

A escolha do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais (MLRE) baseou-se na conciliação da minha formação anterior e dos meus objetivos de formação pós-graduada. O meu percurso académico revela-se, no entanto, singular. Concluí o ensino secundário com o curso de Animador Sociocultural – nível III, na Escola Profissional de Carvalhais (São Pedro do Sul), em 2009, formação esta que me permitiu a oportunidade de participar em variados trabalhos como Animadora de Rua, por exemplo. Desta formação retiro também a experiência enriquecedora do curso de Animador Sociocultural, responsável pelos eventos trimestrais da Escola Profissional de Carvalhais. Depois de dois Estágios Curriculares como Animadora Sociocultural, empreguei-me num restaurante. Em setembro de 2010, ingressei na Universidade de Aveiro, na licenciatura em Línguas, Literaturas e Culturas (LLC), na expectativa de satisfazer o meu interesse por línguas, uma vez que estas competências linguísticas eram entendidas como uma mais-valia para a minha formação. Depois de três anos em LLC, iniciei, então, a frequência do mestrado em Línguas e Relações Empresariais.

Depois de concluída a licenciatura, optei por complementar a minha formação, desviando-me ligeiramente, mais uma vez, da área de estudos dominante. Apenas com o estágio por terminar, posso concluir que o mestrado do qual sou estudante apresenta um plano de formação que correspondeu às minhas necessidades. O plano de estudos de MLRE revelou-se interessante e da sua frequência destaco algumas Unidades Curriculares que considero especialmente relevantes no meu processo e percurso de formação.

1.1. Estratégia e Competitividade

Considerando que esta UC foi lecionada no 1.º semestre do 1.º ano de mestrado, foi o primeiro contacto que tive com a área de gestão. Esta UC revelou-se bastante interessante, uma vez que a conciliação da matéria com estudos de casos ajudou-me a integrar-me mais facilmente numa área para mim ainda desconhecida. *Estratégia e Competitividade* revelou-se desafiante e, em pouco tempo, motivante, despertando o meu interesse pela área de Gestão.

1.2. Línguas nas Relações Empresariais

Tal como o próprio nome indica, esta Unidade Curricular centra-se no objetivo primordial de transmitir noções do mundo empresarial, em diversas línguas e em diversos países. A disciplina de Línguas nas Relações Empresariais ocupava 6 horas por semana, sendo estas divididas em dois horários diferentes, com dois docentes diferentes. As competências adquiridas e desenvolvidas nesta UC são de grande relevância, pois permitem perceber os objetivos deste mestrado com clareza. Esta requer, no entanto, capacidades de trabalho em equipa. Tanto este trabalho como a análise de casos de algumas empresas, apresentações orais, além de outros trabalhos, revelam a parte prática da UC, atividades indispensáveis para o formando de MLRE. A teoria abordada nesta UC concentra-se essencialmente no estudo da cultura empresarial dos vários países presentes no plano de estudos, bem como outros considerados relevantes.

1.3. Comportamento e Liderança nas Organizações

Como antiga estudante do curso de Animador Sociocultural, a área de psicologia não era novidade para mim. *Comportamento e Liderança nas Organizações* consiste numa conjugação de psicologia e gestão. Nesta UC foi feita a análise de vários líderes e gestores, de diversas organizações e instituições. Ao tomar conhecimento desta opção, não hesitei em escolhê-la pela curiosidade de ter psicologia, área da minha anterior formação, e gestão, área ainda por explorar na altura em que ingressei no Mestrado.

1.4. Negócios Internacionais

A escolha desta Unidade Curricular justifica-se pela própria denominação. Apesar de frequentar um mestrado da área de línguas, a minha anterior formação estava ainda mais direcionada não só para as línguas, mas também para o estudo de culturas. Desta forma, a escolha desta UC tornar-se-ia uma escolha óbvia. Aqui foi feita referência ao estudo da negociação ao nível nacional, mas maioritariamente ao nível internacional, o que implicou a aplicação de conhecimentos acerca de diversas culturas, e da cultura empresarial (conceito lecionado na UC Línguas nas Relações Empresariais), o que contribuiu para que se construísse uma ponte com a minha formação anterior, na licenciatura em Línguas, Literaturas e Culturas, com a formação ainda a decorrer. Os conceitos lecionados eram associados a estudos de caso, o que facilitou, de certa forma, mais uma vez, a integração na área de gestão.

1.5. Modelos e Processos de Negócios

Esta Unidade Curricular exige um pouco mais de conhecimento da terminologia da área de gestão. Para realização desta UC, o conhecimento prévio de alguns conceitos é essencial. No entanto, frequentei esta UC no 1.º semestre do 2.º ano, o que me permitiu dar continuidade aos conhecimentos adquiridos anteriormente, graças a disciplinas como, por exemplo, *Estratégia e Competitividade* ou *Negócios Internacionais*. O programa de *Modelos e Processos de Negócio* dividiu-se entre as aulas, um teste e um trabalho de grupo. Este trabalho de grupo exigiu muito ao nível das capacidades de trabalho individual de cada um, mas essencialmente das capacidades de trabalho de grupo. A criação de uma empresa exigia que um grupo constituído por vários elementos se subdividisse em cinco outros grupos: Proposta de Valor, Clientes, Infraestruturas, Aspetos Financeiros e Avaliação. De todos estes subgrupos, integrei a Proposta de Valor. Esta escolha foi feita tendo a preocupação de descobrir qual dos grupos seria mais útil para a minha formação e para o qual estaria mais direcionada para efetuar o meu trabalho de maneira consciente e competente. Graças à frequência nesta UC, adquiri uma noção mais aprofundada do que é realmente criar uma empresa de raiz, bem como a noção de todos os modelos e processos que esta ação envolve.

1.6. Multimédia nas Relações Empresariais

A área de multimédia, tal como a área de gestão, não integrava na minha formação anterior, ligada essencialmente ao estudo de línguas, literaturas e culturas dos países associados à minha escolha de percurso (Inglês e Francês, Países Anglófonos e Países Francófonos, respetivamente). Contudo, esta UC revelou-se bastante interessante, apesar de difícil no início, devido à minha falta de experiência na área. Entre outras componentes, a avaliação de 50% da nota era baseada num trabalho de grupo, que consistia em construir uma página Web. Esta atividade tornou-se desafiante, mas a prática no programa *Dreamweaver CS3*, conciliado com os conhecimentos adquiridos de HTML, CSS e *Template*, permitiu a conclusão do projeto com sucesso.

2. Expectativas

A crise económica que se faz sentir por toda a Europa, nos dias de hoje, deve ser tida em conta aquando da entrada no mercado de trabalho. Como foi dito anteriormente, a formação superior é bastante valorizada, cada vez mais, mas o trabalho e a experiência no terreno ganham especial importância devido à situação atual da Europa e, principalmente, de Portugal. Devido ao facto de já ter realizado um estágio curricular na minha formação de ensino secundário na área da Animação Sociocultural, achei essencial e relevante realizar um estágio também no final do meu percurso enquanto estudante do ensino superior. Depois de ter decidido frequentar o mestrado de Línguas e Relações Empresariais, o estágio no fim desta formação pareceu-me determinante, pois ajudar-me-ia a entrar em contacto com o mercado de trabalho assim que acabasse os estudos, ligando de forma imediata a formação de cariz mais teorizante com o trabalho prático em contexto empresarial.

O processo de escolha do local de estágio revelou-se um pouco complicado no início, mas chegou-se à conclusão de que nada seria melhor que um hotel para aplicar os conhecimentos adquiridos no meu percurso académico. A escolha da cidade de Aveiro para efetuar o estágio foi um ponto assente neste processo. O Hotel Moliceiro chamou a minha atenção pela imagem cuidada e pela sua classificação de quatro estrelas. Para além disso, encontra-se num local privilegiado, o que faz crer que é bastante procurado. Atendendo ao crescimento visível do setor turístico na Região de Aveiro, incluindo na cidade, a sua localização revela-se ideal, sendo procurado por pessoas de várias culturas e línguas, também em resultado da sua avaliação muito positiva nos *sites* especializados. Desta forma, este local destacou-se como opção para estagiar, apesar de ter sido efetuado envio de currículos para diversos hotéis da zona e outras empresas da região.

O primeiro contacto que tive em relação a uma possível entrevista foi por parte do Hotel Moliceiro. Rapidamente chegamos a acordo, e, em poucos dias, realizou-se então a entrevista. Outros hotéis chegaram a contactar-me mais tarde, mas optei por contactar a direção do Hotel Moliceiro. Importa referir que, no decorrer da entrevista, a diretora do Hotel Moliceiro, D. Cristina Durães, e a assistente de direção, Dra. Sara Santos, esclareceram-me acerca de todas as questões, e mostraram-se interessadas na minha futura colaboração na empresa. No entanto, foi-me recomendado que continuasse a aceitar entrevistas, se assim tivesse oportunidade, antes de aceitar estagiar no Hotel Moliceiro, de modo a ganhar experiência no processo de seleção e a

ter outras possibilidades de escolha. Após ponderação, enviei um *e-mail* para a direção do Hotel Moliceiro a confirmar a minha escolha. Para além da imagem cuidada que funciona como elemento distintivo do Hotel Moliceiro, é importante sublinhar a forma gentil como fui recebida e o à vontade com que senti por parte dos responsáveis durante toda a reunião. Na altura da minha decisão, atribuí uma certa importância a estes pormenores, visto que se trata de um local onde o conforto dos clientes e visitantes é regra principal. Para além disso, as competências desenvolvidas durante a minha formação seriam devidamente aplicadas e as minhas competências alargadas e desenvolvidas. O Plano de Estágio¹ elaborado em conjunto com a assistente de direção, Dra. Sara Santos, esclarece a minha passagem pelas várias secções do Hotel Moliceiro, começando na Recepção e terminando na Assistência de Direção, passando pelo Bar/Pequenos-almoços, *Room Service*, e Andares, o que me pareceu lógico e encorajador, tendo em conta que seria o meu primeiro contacto com este contexto específico de estágio.

Depois de esclarecida e informada, iniciei então o meu estágio no dia 7 de janeiro de 2015 na Recepção. A primeira semana foi essencialmente de adaptação ao local, observando as tarefas executadas pelos colaboradores desta secção. Também realizei algumas tarefas na secção de Assistência de Direção e Andares. Desde o início da minha formação prática nesta empresa, todas as minhas expectativas se confirmaram. Fui acolhida da melhor forma, foram-me dadas todas as indicações necessárias para a realização dos trabalhos, dentro das regras e normas pré-estabelecidas.

¹ Anexo I - Plano de Estágio

3. Descrição e Caracterização da Entidade de Acolhimento – Hotel Moliceiro

O Hotel Moliceiro está situado junto ao canal central da ria em Aveiro. Nesta zona da cidade existe uma grande variedade de restaurantes e zonas de lazer, bem como o Posto de Turismo, o centro comercial Fórum Aveiro e outras lojas de comércio local, onde se pode encontrar desde *souvenirs* da cidade e de Portugal, a doces tradicionais da zona. Um dos principais nós de acesso à A25 e às praias mais próximas localiza-se também na proximidade do hotel, privilégio que facilita a vida tanto àqueles que estão em Aveiro em negócios ou em trabalho, como àqueles que estão na cidade de férias ou em lazer.

Estando a cidade de Aveiro rodeada de zonas industriais em constante crescimento, o acesso rápido à A25 transforma-se numa grande vantagem para os clientes provenientes do turismo de negócios. Este acesso é igualmente útil para os clientes provenientes do turismo de lazer. Em Aveiro é sempre uma boa sugestão andar a pé ou de Buga², sobretudo nas zonas urbanas, no entanto, se se pretende chegar às praias mais próximas de carro, este acesso rodoviário também facilitará a viagem. Ainda assim, existem pontos de transportes públicos nesta zona da cidade. O Hotel Moliceiro encontra-se também próximo de paragens de autocarros, que disponibilizam os horários com destino às praias e outras zonas da cidade, e da Estação de Aveiro, que tem como operadores ferroviários CP Porto, CP Longo Curso, CP Regional e CP Carga S.A.³.

3.1. Quartos

Os 34 quartos Standard seguem uma linha de decoração uniforme, mas evidentemente cuidada e pormenorizada. Estes quartos distribuem-se por todo o hotel, sendo alguns privilegiados, com vista para o canal central da ria, e outros têm vista para a Praça do Peixe. Além da tipologia Standard, existe também a oferta dos quartos Deluxe. Assim, existem 9 quartos distribuídos por dois andares do Hotel, e seguem uma decoração moderna e elegante, cada um respeitando um tema:

² In Projeto Buga. URL: <http://www.moveaveiro.pt/01empresa/historial/historial.htm#buga>

³ In Detalhe da Estação. URL: <https://www.cp.pt/passageiros/pt/consultar-horarios/estacoes/aveiro>



Figura 1 Quarto Deluxe Design (109)



Figura 2 Quarto Deluxe Chanel (113)



Figura 3 Quarto Deluxe Cosmopolitan (114)



Figura 4 Quarto Deluxe Hortelã (118)



Figura 5 Quarto Deluxe Provençal (209)



Figura 6 Quarto Deluxe Manhattan (213)



Figura 7 Quarto Deluxe Marraquexe (214)



Figura 8 Quarto Deluxe Alfazema (218)



Figura 9 Quarto Deluxe Limão (313)

Tabela 1 Apresentação dos quartos Deluxe do Hotel Moliceiro

No terceiro andar, encontram-se os três quartos categorizados como Superiores. Estes beneficiam de varanda com vista para o canal central da Ria e apresentam também um tema, integrando sempre detalhes únicos, nunca esquecendo os valores do Hotel Moliceiro – *“Queremos oferecer um serviço diferenciado pela atenção aos pequenos detalhes.”*⁴




 <p>Figura 10 Quarto Superior Oriental (308)</p>	 <p>Figura 11 Quarto Superior Spa (309)</p>	 <p>Figura 12 Quarto Superior Escritor (311)</p>
--	---	---

Tabela 2 Apresentação dos quartos Superiores do Hotel Moliceiro

As 3 suites do hotel encontram-se no terceiro andar. Estas são também representadas por um tema, sendo a Suite Presidencial a maior. Ao escolher as suites do Hotel Moliceiro terá as habituais mordomias oferecidas pelo Hotel (Bebida de Boas Vindas, Serviço de Chá no quarto, entre outras incluídas no preço/noite (detalhado abaixo), complementadas pela oferta de Roupão e Chinelos.

⁴ In Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro (Documento Interno, não publicado)

 <p>Figura 13 Suite Presidencial (307)</p>	 <p>Figura 14 Suite Veneza (310)</p>	 <p>Figura 15 Suite Nupcial (312)</p>
--	--	---

Tabela 3 Apresentação das Suites do Hotel Moliceiro

É de salientar que os quartos Deluxe Hortelã (118), Deluxe Alfazema (218) e Deluxe Limão (313) são considerados antialérgicos, por incluírem chão de madeira e não de alcatifa. Estes três Deluxe são considerados os quartos mais discretos do hotel, tendo vista para o Jardim Interior do Hotel Moliceiro. O quarto Deluxe Limão (313) e um dos quartos Standard (106) estão igualmente preparados para pessoas com mobilidade reduzida.

Além de todas as características já descritas anteriormente, todos os quartos do Hotel Moliceiro dispõem de Ar Condicionado, cofre, Minibar, TV satélite, telefone direto e internet *Wireless*, secador de cabelo, espelho de aumento e uma variedade de *Amenities* de higiene pessoal (gel de banho/ champô, creme corporal, kit dental, kit de barbear, esponja, lima de unhas, kit costura e cotonetes)⁵.

3.2. Serviços

O Hotel Moliceiro oferece um vasto leque de serviços, sendo, por exemplo, cortesia do hotel a Bebida de Boas-Vindas oferecida no momento do check-in (composta por vinho do Porto ou vinho espumante, acompanhado pelo doce tradicional da cidade de Aveiro, ovos-moles), e o Serviço de Chá no quarto todos os dias ao final da tarde.

Assim, está ainda incluído no preço/noite o serviço de guarda noturno, *Vallet Parking*, Bar (Piano Bar) - às sextas e sábados das 21:30h às 00h, pequeno-almoço servido no

⁵ In Historial do Hotel Moliceiro (Documento Interno, não publicado)

Bar Moliceiro das 7:30h às 11h, Serviço de Chá, Bebida de Boas-Vindas, Almoço à *la Carte*, *Net Business Office* 24h (PC com acesso *wireless* – utilização gratuita), *wireless* nos quartos e nas zonas públicas grátis e Recepção 24h.

Existem outros serviços no hotel que podem ser solicitados, sem qualquer custo adicional. São eles: serviço acordar, roupões (quartos Standard e Deluxe), chinelos, transporte de/para aeroporto Porto/Lisboa (táxi), aluguer de viaturas (*Rent-a-Car*) e Café dos Madrugadores (das 5h às 7:30h).

Estão também disponíveis outros serviços, mas a sua solicitação implica um custo adicional. É o caso das refeições ligeiras, do Late check-out (uso normal até às 13:00h), da cama extra (uma por quarto), de tratamentos VIP diários, do jornal diário à escolha, de berços para crianças, do Serviço de Lavandaria, do *Room Service* (até às 00h), do Serviço de Secretariado e Correios, e de *Tours* (cidade e arredores/outros) mediante solicitação prévia.

Além dos serviços anteriormente referidos, existem ainda Programas Especiais⁶ para aqueles que tenham a intenção de aproveitar a estadia no Hotel Moliceiro comemorando uma data especial. Estes programas foram criados a pensar no bem-estar do hóspede, tal como todos os outros serviços. No entanto, a escolha de cada um destes programas implica serviços personalizados, diferentes dos usualmente incluídos na estadia. É importante salientar que estes programas foram criados tendo em vista as características do Hotel e a sua máxima rentabilização e são ajustados esporadicamente pela Direção.

A oferta especial inclui os seguintes programas: o Programa Aniversário, o Programa Charme na Ria, o Programa Gourmet, o Programa Mil e Uma Noites, o Programa Família, Programa Páscoa, Programa S. Valentim, Programa Romântico, Programa Romântico Booking, Programa Romance, Programa Mini Férias, Programa Idade de Ouro, Programa Núpcias, Programa Passagem de Ano e Programa Mimos a Dois.

Assim, incluído no preço/noite do **Programa Aniversário**, está o alojamento por uma noite, em quarto Standard ou Deluxe, para duas pessoas, complementado por um elegante serviço de aniversário, composto por espumante, morangos e bolo aniversário, finalizando a tarde com o serviço de chá acompanhado por um *bouquet* de flores.

O **Programa Charme na Ria** inclui estadia de duas noites para duas pessoas, em quarto *Standard* ou *Deluxe*. Incluídos também estão o serviço de espumante e ovos-

⁶ Programas Especiais do Hotel Moliceiro (Documento Interno, não publicado)

moles acompanhado por um *bouquet* de flores, o serviço de água e chocolates e um passeio de barco moliceiro.

O **Programa Gourmet** é constituído pelo alojamento em quarto Standard ou Deluxe, por duas noites para duas pessoas, pelo serviço *Gourmet* (vinho, fruta, tostas, queijo e doce) e uma visita à Oficina do Doce. Este Programa não está disponível em agosto.

O quarto Deluxe Marraquexe é exclusivo do **Programa Mil e Uma Noites**, em que a estadia para duas pessoas inclui o serviço no quarto composto por vinho, fruta, queijo, tostas, chocolate, doce e frutos secos. O serviço de chá, ao final da tarde, será decorado com um *bouquet* de flores e na Bebida de Boas-Vindas será dada a possibilidade de experimentar o *cocktail* Mil e Uma Cores. Este serviço inclui o mínimo de duas noites. Há ainda a possibilidade de pedir para reservar jantar, com restaurante e ementa pré-definidos, com serviço de táxi ida e volta ao hotel.

O **Programa Família** foi pensado para as “escapadelas de fim-de-semana” em família. É composto pela estadia mínima de duas noites, em quarto Standard, com direito a uma cama extra (menores de 12 anos), conforme necessário e consoante disponibilidade. Neste programa está incluída a visita à Fábrica de Ciência Viva e à Oficina do Doce (reserva prévia). Inclui, também, a possibilidade de pedir um jantar composto por *pizza* e um refrigerante (1 pessoa), bem como a opção de usufruir da sala TV do Hotel, assistindo a um filme previamente escolhido e acompanhado com pipocas. O habitual serviço de chá no quarto ao fim do dia terá diariamente a oferta adicional de chocolates. Se as condições climatéricas o permitirem, existe também a possibilidade de fazer um passeio pela ria num dos barcos típicos da cidade, os moliceiros.

O **Programa Páscoa** é vendido apenas no período próximo dos festejos de Páscoa, e inclui a oferta de quatro pacotes. Os preços variam consoante o número de noites escolhidas para ficar no hotel (entre 1 a 4 noites). Neste programa estão incluídos quartos duplos Standard e Deluxe, variando o tipo de serviço. Em reservas efetuadas para quarto Standard é ofertado o serviço de amêndoas, chocolates e uma água. Para os quartos Deluxe, a oferta baseia-se no mesmo formato, à exceção da água que é trocada por vinho do Porto.

No Programa **S. Valentim** está incluído um quarto Standard duplo, com vista para o canal central da ria ou para a Praça do Peixe, e o usual vinho do Porto, do serviço de Bebida de Boas-Vindas, pode ser substituído por um *cocktail*. Incluído neste programa está também o serviço de espumante, morangos, *petit four* e chocolates no quarto,

bem como o normal serviço de chá ao final da tarde. A reserva de restaurante poderá ser efetuada a partir do hotel, se assim for pedido previamente.

O **Programa Romântico** começou por ser uma oferta disponível na Booking.com. No entanto, a sua procura acentuou-se por outros meios (telefone, *e-mail*), e deixou de ser vendido exclusivamente pela *Booking.com*. Neste momento, a oferta disponibilizada contempla então o **Programa Romântico** e o **Programa Romântico Booking**. Entretanto, surgiu a necessidade de criar o **Programa Romance**, que se assemelha aos anteriores, mas que apresenta algumas diferenças. Nestes programas está incluída a estadia para duas pessoas em quarto Deluxe por uma noite, todos os serviços habitualmente incluídos no preço/noite e os respetivos serviços de cada programa. O serviço Romântico compõe-se por espumante, morangos, *petit four* e chocolates, e o serviço Romance por espumante, morangos e *fondue* de chocolate. Há ainda a oferta de um *bouquet* de flores aquando do serviço de chá no quarto.

A Direção disponibiliza ainda o **Programa Mini Férias** quando o hotel tem pouca ocupação. Em 2014 e 2015 esteve disponível entre janeiro e março, o que fez este programa designar-se por Mini férias de Inverno. Em 2013 esteve disponível entre maio e outubro, o que fez este programa designar-se como Mini férias de Verão. Este programa está dividido em *packs* de duas e quatro noites, dando a possibilidade de escolha desde quarto Standard a Suite, com oferta de uma cama extra para crianças até 12 anos. Este programa contempla também a visita à Oficina do Doce e à Fábrica de Ciência Viva.

O **Programa Idade de Ouro** é dedicado a clientes com mais de 60 anos e tem incluído o alojamento por duas noites para duas pessoas, um passeio de barco moliceiro, o serviço de água e chocolates no quarto e o Chá das 5, incluindo chá, bolachinhas, bolo de fatia, torradas e compotas.

Para a **Passagem de Ano**, também foi criado um Programa Especial que é composto por alojamento por uma noite para duas pessoas e serviço de espumante, morangos e frutos secos. Na noite de *Réveillon* existe animação especial no Bar Moliceiro, com música de piano ao vivo e o serviço de *cocktails*.

O **Programa Núpcias** contempla o serviço de espumante, morangos, ovos-moles e chocolates, e o serviço do Pequeno-Almoço no quarto. Este programa apresenta diferentes preços para diferentes alturas do ano, bem como a possibilidade de escolher entre a maioria dos quartos do hotel, à exceção dos quartos Standard.

O **Programa Mimos a Dois** inclui também duas noites para duas pessoas e o serviço da Bebida de Boas-Vindas é realizado no quarto com espumante, morangos, ovos-moles e chocolates. Existe ainda a oferta de um *cocktail* no bar. O cliente pode também relaxar com uma massagem no *ZenSantations*, passear de barco moliceiro ou de BUGA. Neste programa está incluído alojamento em quarto Deluxe e apenas não está disponível na altura de passagem de ano.

3.3. Programas Especiais – Análise Comparativa



Gráfico 1 Reservas com Programas Especiais 2011-2014

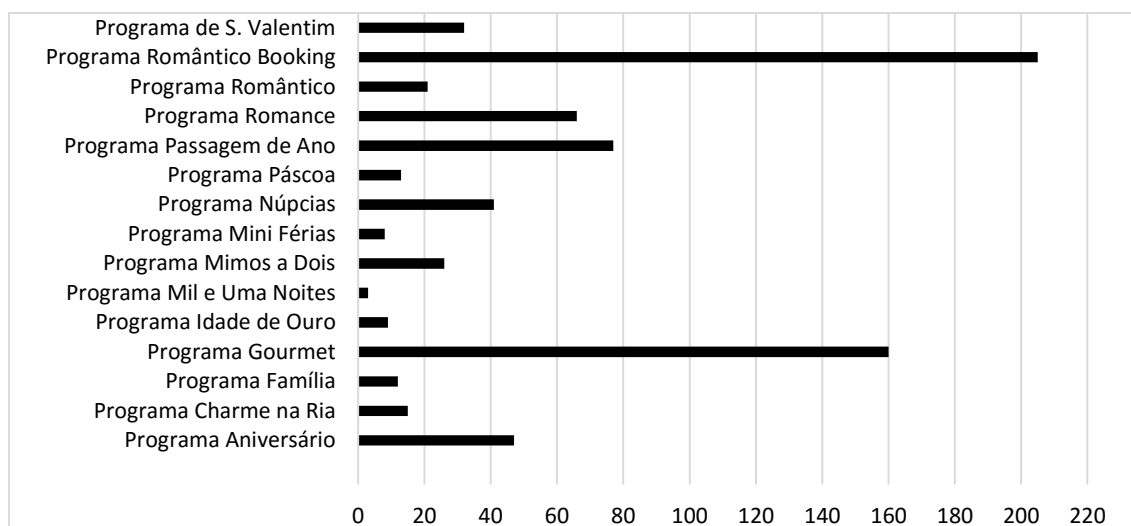


Gráfico 2 Adesão aos Programas Especiais 2011-2014

A recolha de informação referente à adesão aos Programas Especiais foi feita em conjunto com a Direção do Hotel Moliceiro. Os dados representados no Gráfico 1 correspondem ao número de reservas feitas entre 2011 e 2014, com Programas Especiais⁷. Foi escolhido o período de tempo entre 2011 e 2014 tendo em atenção o facto de alguns Programas terem sido criados depois de 2011 e, assim, a análise de dados teria mais elementos e permitiria a comparação real entre as ofertas existentes. Desta forma, o Gráfico 1 mostra a adesão aos Programas Especiais de um modo geral, no período de tempo predefinido. Chega-se à conclusão de que, apesar de no ano de 2011 ultrapassar as 200 reservas destinadas a Programas Especiais, o ano de 2012 revelou-se bem mais satisfatório. Nos anos de 2013 e 2014 o número de reservas com Programas Especiais ultrapassou a centena, mas revelaram-se mais fracos do que nos anos transatos. O ano de 2013 foi o ano mais fraco ao nível de adesão aos Programas Especiais.

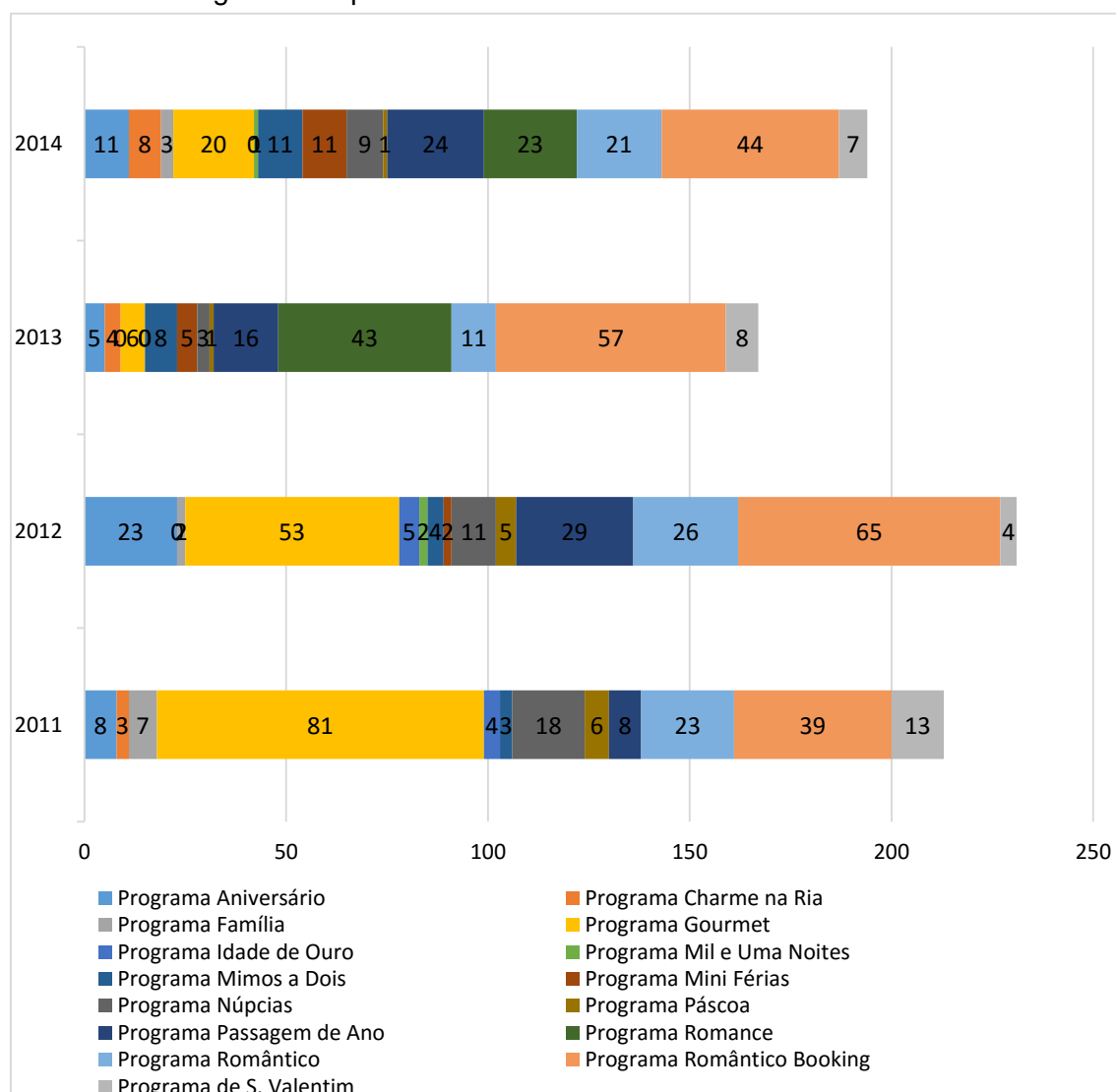


Gráfico 3 Apresentação detalhada da adesão aos Programas Especiais 2011-2014

⁷ In *Análise Geral dos Programas Especiais do Hotel Moliceiro 2011-2014* (Documento Interno, não publicado)

No período de tempo compreendido entre 2011 e 2014, o Programa mais solicitado foi o Programa Romântico Booking, seguido pelo Programa Gourmet, pelo Programa Passagem de Ano e pelo Programa Romance. Os restantes Programas também mostram alguma adesão, mas pouca preferência, como se pode verificar no Gráfico 2.

Das várias análises que se podem fazer do Gráfico 3, destaca-se novamente a adesão ao Programa Romântico Booking, que, especialmente em 2012, foi várias vezes escolhido, chegando às 65 reservas. Este Programa acaba por ser o mais procurado, tendo sido apenas ultrapassado, em 2011, pelo Programa Gourmet, que contou com 80 reservas, deixando o Programa Romântico Booking apenas com cerca de 39.

Em relação ao Gráfico 3, constata-se a escolha de todos os Programas Especiais do Hotel Moliceiro em 2014, mais uma vez com o Programa Romântico Booking a dominar a preferência dos clientes do hotel, e, desta vez, com o Programa de Ano a ocupar o lugar secundário de escolhas.

De uma forma geral, todos os Programas Especiais foram experienciados pelos hóspedes do Hotel Moliceiro, no entanto, o Programa Mil e Uma Noites, apesar de só existir desde 2012, foi o menos escolhido pelos clientes do Hotel Moliceiro. O Programa Mini Férias só surgiu também em 2012 e está dividido em duas épocas, denominando-se Programa Mini Férias de Verão e Programa Mini Férias de Inverno. Os dados apresentados correspondem à junção das duas épocas referidas.

Em 2012, o Programa Charme na Ria não contou com nenhuma reserva, bem como o Programa Família e o Programa Mil e Uma Noites, ambos em 2013. O Programa Mimos a Dois, juntamente com o Programa Mini Férias, revelam aumento de reservas de ano para ano, no entanto este crescimento revelou-se pouco significativo⁸. O Programa Idade de Ouro não foi escolhido nos últimos dois anos, enquanto o Programa Páscoa tem vindo a oscilar de ano para ano, bem como o Programa Aniversário, o Programa Núpcias e o Programa S. Valentim, este último apenas disponível no dia 14 de fevereiro, um dia por ano. Talvez por causa do surgimento do Programa Romance, o Programa Romântico foi menos solicitado em 2013, mas em 2014 apresentou reservas quase equivalentes ao Programa Romance.

⁸ In Análise dos Inquéritos de Satisfação a Clientes do Hotel Moliceiro – Ano 2014 (Documento Interno, não publicado)

Programas Especiais do Hotel Moliceiro – 2014 (Documento Interno, não publicado)

Análise Geral de Programas Especiais do Hotel Moliceiro (Documento Interno, não publicado)

3.4. Público-alvo

O vasto leque de ofertas do Hotel Moliceiro foi feito a pensar no cliente, de modo a proporcionar-lhe uma melhor estadia. Desta forma, e porque a sua localização não permite que haja uma faixa etária definida, esta unidade hoteleira está preparada para receber hóspedes de todas as idades.

Das várias motivações de viagem dos hóspedes do Hotel Moliceiro, o turismo de lazer e o turismo de negócios são as mais frequentes. Os hóspedes provenientes do turismo de negócios acabam por marcar uma presença mais regular, enquanto os hóspedes do turismo de lazer marcam uma presença mais sazonal.

Para melhor perceber estes conceitos de turismo, procedemos a alguma investigação. Assim, segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), “o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras⁹”.

Stefanini et al. definem o turismo de negócios ao citar Wada (2009) como “(...) o conjunto de atividades que resultam em viagens sob a responsabilidade de uma pessoa jurídica – empresa, órgão público, entidade de classe ou ONG – que absorve todas as despesas previstas na sua política de viagem e se preocupa com outros aspetos como segurança, saúde e bem-estar do viajante, com intenção de garantir a sua produtividade enquanto está fora do seu local de trabalho habitual.¹⁰”

Análise Mercados Centro de Portugal
Janeiro a Dezembro 2013 | 2014

NUTS II	Total Dormidas	Quota 2014	Var%	Total Hospedes	Var%	Proveitos €	Taxas de Ocupação	
							Cama	Quarto
Alemanha	112 880	2,74	9,43 ↑	48 715	11,51 ↑	176 497 030 9,44	30,00	37,70
Brasil	119 120	2,89	17,37 ↑	73 442	15,74 ↑			
Espanha	484 865	11,76	11,05 ↑	227 125	10,51 ↑			
Escandinávia (a)	49 376	1,20	-3,98 ↓	16 608	10,08 ↑			
EUA	67 975	1,65	17,16 ↑	33 499	9,23 ↑			
França	226 082	5,48	14,16 ↑	115 452	18,81 ↑			
Itália	109 262	2,65	14,63 ↑	60 199	11,41 ↑			
Polónia	42 196	1,02	-2,70 ↓	18 352	-0,68 ↓			
Reino Unido	70 481	1,71	-0,46 ↓	28 081	6,61 ↑			
Holanda	41 250	1,00	1,33 ↑	20 657	10,02 ↑			
OutrosEstrangeiros	386 745	8,89	17,29 ↑	198 718	21,00 ↑			
Nacionais	2 434 365	59,02	9,46 ↑	1 482 142	10,45 ↑			
Total	4 124 597	100,00	10,41 ↑	2 320 990	11,73 ↑			

Tabela 4 Análise de mercados Centro de Portugal - INE

⁹ OMT, 2001:38

¹⁰ Stefanini et al., 2012:4

Segundo os dados estatísticos consultados a partir da página *web* do Turismo Centro de Portugal¹¹ e do INE (Instituto Nacional de Estatística)¹², as dormidas na região centro cresceram significativamente nos últimos tempos. Estes dados foram também disponibilizados pelo Posto de Turismo de Aveiro e podem ser mais facilmente observáveis na Tabela 4, que mostra a comparação dos períodos entre janeiro e dezembro de 2013 e janeiro e dezembro de 2014. Nota-se que esta zona do país recebeu mais turistas internacionais em comparação com os turistas nacionais, mas, mesmo assim, pode verificar-se que países da Escandinávia, Polónia ou Reino Unido desceram entre 0,46% e 3,98%. Em suma, verifica-se um crescimento de dormidas de cerca de 10,41%, e de 11,73% de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros da região centro.

Cidade situada próxima da costa, com valor cultural e patrimonial, Aveiro recebe turistas de todos os continentes, sendo a maioria proveniente da Europa. Atendendo aos dados já mostrados e, segundo o professor Carlos Costa¹³, *“os turistas de massas estão interessados maioritariamente em inação e no gozo do sol e praia”* e *“os turistas de massas atuais são «consumidores» de cultura e património, porque os mesmos são, na sua esmagadora maioria, oriundos de países com níveis educacionais elevados”*. Atendendo aos dados já mostrados e às definições já transcritas, conclui-se que a cidade de Aveiro se pode considerar como destino de turismo de massas, ou seja, acaba por ser um roteiro muito procurado. Assim, e mais uma vez devido à sua localização privilegiada, o Hotel Moliceiro beneficia do turismo de massas da cidade.

Quanto às formas de organização e planeamento, o Hotel Moliceiro recebe clientes que praticam turismo individual, ou seja, viagem planeada por eles próprios, turismo organizado, em que as agências de viagem se responsabilizam pelo planeamento, e turismo social, este último financiado por terceiros.

No que diz respeito ao tipo alojamento, constata-se a existência de oferta cada vez mais variada na região. O Hotel Moliceiro é caracterizado como um dos melhores hotéis da cidade de Aveiro. Foi classificado pela *Booking.com* em 2012 com 9.2¹⁴, e foi-lhe atribuído o Certificado de Excelência em 2014 pelo *TripAdvisor*¹⁵. Para além disto, esta unidade hoteleira é também certificada pela norma ISO 9001:2008.

¹¹ In http://www.turismodocentro.pt/profissional/pt/estatistica.123/estatistica_2014.133/estatistica_2014.a100.html

¹² In http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados

¹³ COSTA, C., 2005:288

¹⁴ In www.hotelmoliceiro.pt

¹⁵ In www.hotelmoliceiro.pt

Os investimentos na qualidade e a vasta oferta de serviços permitem ao Hotel Moliceiro praticar os preços acima da média, sendo, assim, um dos estabelecimentos hoteleiros mais caros da cidade, o que tem implicações ao nível da seleção dos clientes. Assim, esta unidade hoteleira aposta num mercado enquadrado também na classe média/alta, tendo o compromisso de prestar um serviço personalizado e, acima de tudo, um serviço com a qualidade e o requinte que caracterizam o Hotel Moliceiro.



Gráfico 4 Taxa de ocupação do Hotel Moliceiro 2005-2014

Apesar de algumas oscilações, a ocupação do Hotel Moliceiro revela-se positiva. Em conjunto com a Direção do hotel, foi feita uma análise da taxa de ocupação entre 2005 e 2014 a partir do *software* PentHotel. Os anos de 2010 e 2014 apresentam a taxa de ocupação mais elevada, mas em 2005 esta taxa não ultrapassou os 26.4%. Nota-se que, ao longo dos anos, há um crescimento, mas em 2011 houve uma descida de 3.8% em relação ao ano anterior, tal como se verificou entre 2011 e 2012. Só em 2013 é que se verifica crescimento de 3.3% em comparação com 2012, mas mesmo assim só em 2014 é que a taxa de ocupação voltou aos valores já apresentados em 2010, ultrapassando assim os 52% e confirmando o crescimento desta unidade hoteleira. Questões contextuais, como a crise económica mundial e o seu impacto no turismo, não são alheias a esta situação, necessitando de um estudo mais pormenorizado que, por circunstâncias várias, não cabe nos limites deste relatório.

3.5. Organigrama

O Hotel Moliceiro conta com 16 colaboradores, tendo alguns deles funções polivalentes em alguns dos cinco setores diferentes (Direção, Receção e Portaria, Andares, Food and Beverage (Pequenos-Almoços e Bar) e Lavandaria). É dada importância às competências ao nível da polivalência, bem como à capacidade para trabalhar em equipa. Todos os setores acabam por se interligar, tendo o objetivo de melhor servir e receber os seus clientes.

Dos 16 colaboradores do Hotel Moliceiro, quatro desempenham várias funções, enquanto os restantes 12 estão especificamente direcionados para determinadas funções relacionadas com o setor base a que pertencem. Mesmo assim, o trabalho desenvolve-se em equipa, respeitando todos os processos predefinidos em prol do bem-estar e conforto do cliente. Para que estas funções sejam desempenhadas na perfeição, todos os colaboradores têm de ter conhecimento do funcionamento de todos os setores do hotel, mesmo que não estejam diretamente em contacto com os mesmos.

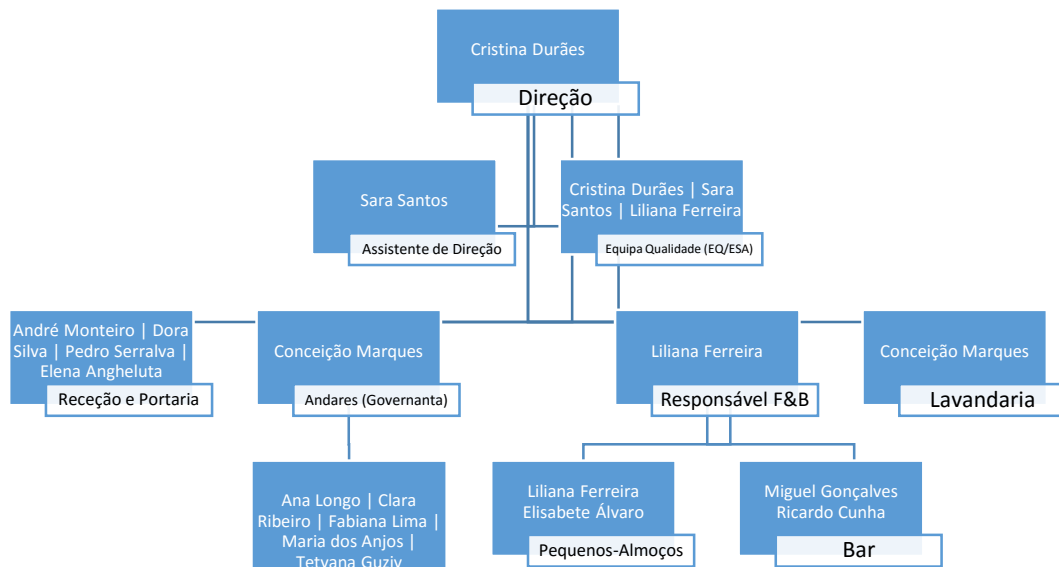


Figura 16 Organograma Hotel Moliceiro

Figura 16 Organograma do Hotel Moliceiro

3.6. Análise SWOT

<u>ANÁLISE INTERNA</u>	<u>ANÁLISE EXTERNA</u>
Pontos Fortes	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa Hoteleira conceituada e credível, com vasta fidelização de clientes; • Excelente qualidade, profissionalismo e rigor em todos os serviços prestados; • Elevado requinte e beleza que constituem as qualidades deste espaço; • Atendimento personalizado, familiar e acolhedor; • Resposta imediata às necessidades dos clientes e cumprimento dos seus desejos; • Situação geográfica privilegiada; • Diversificação e inovação constante ao nível dos programas e oferta de serviços em datas especiais; • Equipa rigorosamente selecionada, em conformidade com os critérios da unidade hoteleira presentes no seu Manual de Funções. 	<ul style="list-style-type: none"> • Construções previstas da responsabilidade do Município nas imediações do hotel que podem constituir uma ameaça; • Atual conjuntura económica; • Aparecimento de novos hotéis e hotéis low cost.
Pontos Fracos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Parque de Estacionamento / Garagem próprio; • Falta de SPA; • Falta de Restaurante; • Localização na proximidade de uma zona de divertimento noturno, caracterizada pelo ruído. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crescimento do sector turístico a nível local e nacional; • Desenvolvimento e crescimento da zona industrial da Taboeira; • Aparecimento de novas empresas do sector turístico (restauração e lazer).

Tabela 5 Análise SWOT (Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro)

A Tabela 6 mostra a análise SWOT feita pela Direção do Hotel Moliceiro, e presente no Plano de Comunicação e Marketing do Hotel elaborados a 31 de janeiro de 2014. A falta de estacionamento próprio e a localização próxima de uma zona de divertimento noturno são os Pontos Fracos que mais prejudicam a imagem do hotel, não sendo de todo impedimento para o seu sucesso. A localização próxima de uma zona de divertimento está associada a um dos pontos fracos devido ao barulho, principalmente na parte de trás do hotel. No entanto, esta localização também pode ser vista como uma vantagem, já que os hóspedes que estão na cidade em lazer beneficiam da proximidade do hotel em relação à Praça do Peixe. A falta de um restaurante acaba por ser também uma desvantagem. No entanto, esta lacuna é facilmente solucionada graças à oferta de restaurantes existente nesta zona da cidade. A falta de Spa foi solucionada com a parceria com o Holmes Place (2012), possibilitando aos hóspedes do hotel beneficiar dos seus serviços. Estando este Ponto Fraco já solucionado, sugere-se a remoção do mesmo desta análise.

No que diz respeito às Ameaças, a construção de novas unidades hoteleiras na zona de Aveiro acaba por ser a mais preocupante. No entanto, o desenvolvimento de zonas industriais próximas, bem como o surgimento de novas empresas do setor turístico revelam-se oportunidades para o Hotel Moliceiro acolher novos clientes provenientes do turismo de negócios.

Verifica-se, ainda, observando a vasta lista de Pontos Fortes, que o Hotel Moliceiro prima pelo rigor, profissionalismo e qualidade de serviços, na medida em que este hotel apresenta uma cultura organizacional colaborativa *“que se caracteriza por ser um tipo de cultura aberta e amistosa, em que os colaboradores consideram os seus pares uma extensão da sua própria família. Os líderes são considerados mentores ou figuras paternais. A lealdade de grupo e respeito das tradições desempenham um papel de extrema importância, o mesmo acontece com a coesão de grupo. Existe um foco em benefícios a longo prazo para o desenvolvimento dos recursos humanos. A organização dá extrema importância ao trabalho de equipa, participação e consenso.”*¹⁶

¹⁶ Pinto, L., 2013:38

4. Estágio Curricular

A opção pela realização de um Estágio Curricular esteve sempre ligada ao desejo de experienciar o mercado de trabalho num setor de atividade próximo da minha área de estudos. A escolha de um hotel para local de estágio fundamenta-se com a conciliação da área de licenciatura, abrangendo as relações empresariais, área explorada em contexto de mestrado. O interesse pelo Turismo e pela comunicação direta com o cliente acabou por ser uma das motivações que mais influenciou a escolha.

A formação em contexto de trabalho revela-se bastante importante, pois desta forma o estagiário fica preparado para o mercado de trabalho, adicionando experiência profissional no *Curriculum Vitae*, o que resulta sempre numa mais-valia. É importante salientar que, aquando da procura do local de estágio, foram efetuadas candidaturas para outras empresas. Primeiramente pensei apostar em empresas das zonas industriais de Aveiro, mas depois o objetivo foi direcionado apenas para empresas da cidade. Esta seleção foi feita em função das possibilidades de transporte e alojamento. Posteriormente, foram feitas candidaturas para três hotéis e um hostel, duas agências de viagens, uma agência de comunicação e uma empresa de consultoria de gestão e negócios. O Hotel Moliceiro mostrou interesse na candidatura, disponibilizando-se prontamente para marcar entrevista.

Depois de efetuada a entrevista no Hotel Moliceiro, em outubro de 2014, foram feitos alguns acordos relativamente ao uniforme a utilizar e aos horários. Em conjunto com a direção do Hotel Moliceiro, foi elaborado também um plano de estágio que contemplava a passagem por todos os setores e que incluía a calendarização de todos os momentos passados em cada um deles. O plano de estágio foi elaborado de modo a que a integração no local de trabalho fosse facilitada, bem como a permitir a realização de diversas tarefas, enriquecendo a formação recebida e a experiência desenvolvida. Assim, ao passar por todos os setores, é mais fácil perceber como estes se ligam entre si, compreendendo também como é que esta unidade hoteleira funciona.

É importante salientar que o Hotel Moliceiro é certificado pela norma ISO 9001:2008¹⁷, e perceber estas normas bem como as normas internas do Hotel.

Abaixo, incluo, para melhor visualização global, a representação esquematizada do Plano de Estágio desenvolvido:

¹⁷ Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2008

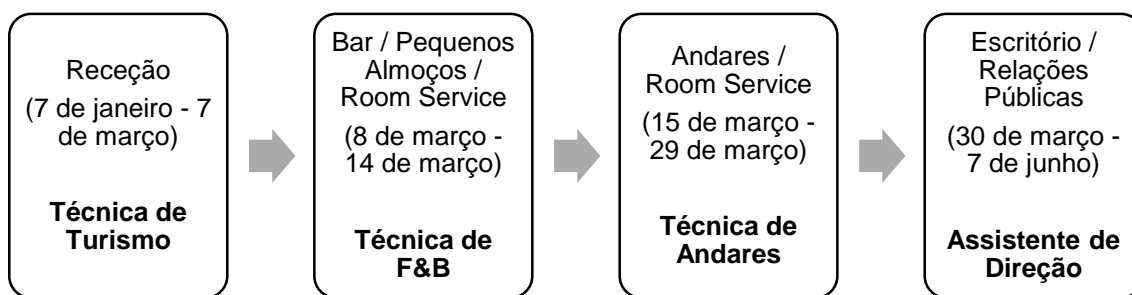


Figura 17 Plano de Estágio esquematizado

4.1. Recepção – Técnica de Turismo (7 de janeiro - 2 de março)

O estágio curricular e a integração na equipa de trabalho do Hotel Moliceiro começou pela Recepção. Este setor beneficia do contacto direto com o cliente, bem como do contacto com os restantes setores do hotel, possibilitando assim uma melhor integração no contexto de trabalho, para além de um conhecimento rápido e imediato do funcionamento global do hotel. Este estágio começou pela observação das funções executadas neste setor, seguida da execução de algumas tarefas, tal como o atendimento ao cliente nas línguas estrangeiras integradas no plano de formação do mestrado de LRE (inglês e francês), o desempenho de funções de portaria e o relacionamento com o público em geral.

O Manual de Acolhimento e o Manual de Front Office, redigidos pela Direção do Hotel Moliceiro, foram disponibilizados para leitura e, desta forma, foi obtida uma noção mais abrangente do funcionamento do hotel, bem como da execução das variadas funções. A integração no local de trabalho foi-se desenvolvendo à medida que foi adquirida a aptidão para executar reservas, função esta supervisionada pelos colaboradores da Recepção. O domínio desta função foi alcançado facilmente, bem como o atendimento telefónico e a execução do check-in. A faturação e a cobrança dos serviços a executar aquando do check-out, a redação de *e-mails* ou o fecho de caixa foram também executados mas sempre sob supervisão dos colaboradores da Recepção. Foram observados e percebidos os procedimentos corretos de execução ainda que tenha sido acordado a sua não execução autonomamente devido ao nível de responsabilidade que decorre da realização destas tarefas. Passar informações gerais de carácter turístico, tratar dos pedidos dos hóspedes ou desempenhar funções na portaria foram atividades constantes e desempenhadas de forma autónoma. Foram

também executadas visitas guiadas ao hotel aos visitantes e clientes do hotel com alguma frequência.

Durante o período de tempo destinado a este setor, foram executadas outras funções em outros setores que se revelaram importantes para a execução de algumas tarefas na Recepção, nomeadamente a distribuição de chá pelos andares, tarefa que ajudou a ter noção da localização exata dos quartos e conseqüente melhoria da execução de Reservas. O serviço da Bebida de Boas-Vindas beneficiou o processo de formação no sentido em que foram adquiridas algumas competências acerca do funcionamento do Bar.

A passagem por este setor revelou-se desafiante visto que implica o primeiro contacto do cliente com os serviços do hotel, no entanto, depois de perceber o funcionamento da Recepção e depois de por em prática as funções que me foram atribuídas, este desafio revelou-se também motivante.

4.2. Bar / Room Service / Pequenos-Almoços – Técnica de F&B / Técnica de Andares (5 de março – 3 de abril)

*“O trabalho num Hotel não é realizado por um grupo de pessoas que exercem as suas funções individualmente, mas sim por uma Equipa que funciona em sintonia e com o mesmo objetivo: o de prestar um **Serviço de Qualidade**”.*

- In *“Manual de Front Office”*, Documento Interno do Hotel Moliceiro.

A passagem pelos diversos setores do hotel revelou-se uma mais-valia. À medida que se conhece o local de trabalho, adquire-se o conhecimento de como todos os setores se sincronizam e contribuem para o bom funcionamento do estabelecimento.

A execução de tarefas como Técnica de Food and Beverage (F&B) implica o primeiro contacto do dia com o cliente, bem como a manutenção da boa apresentação do *Buffet* e da sala. Foram executadas com autonomia as técnicas de serviço de bar que me foram atribuídas, tendo sido também prestado o apoio necessário na cozinha (regras de arrumação, de higiene e conservação dos produtos adequados ao serviço, bem como aos equipamentos e instrumentos de sala e bar). A passagem por este setor revelou-se bastante importante no sentido em que foi adquirida a noção do

volume de encomendas e o controlo de gastos de comida, bem como de todo o Sistema de Segurança Alimentar e Sistema de Gestão de Qualidade.

Foi também dedicado um turno exclusivamente ao serviço de Bar. Foram executadas atividades neste setor que, tal como todos os outros, prima pelo bem-estar do hóspede. O serviço da Bebida de Boas-Vindas acabou por ser a função mais executada, apesar do serviço de outras bebidas também ser solicitado. Este setor está também relacionado com o serviço de quartos (*Room Service*), que é solicitado com frequência.

Enquanto Técnica de Andares, foram desempenhadas tarefas que inicialmente eram supervisionadas na sua íntegra, e que, à medida que o trabalho foi sendo executado, passaram posteriormente a ser realizadas com mais autonomia. Este setor implica o máximo de cuidado na execução das suas funções, sobretudo tudo o que tem a ver com a higienização dos quartos, corredores, zonas públicas e locais de serviço, trabalho que é realizado pelos colaboradores deste setor. Funções como estas estão diretamente ligadas à apresentação do hotel e ao primeiro contacto visual do hóspede que rapidamente constrói uma imagem do hotel. A sua instalação no quarto deve ser perfeita, sem lacunas ao nível de higiene e da arrumação dos aposentos.

Ao entardecer é feita a distribuição de chá pelos quartos, cortesia do hotel, sempre com a intenção de agradar ao hóspede.

A passagem por estes setores ajudou a perceber o seu funcionamento, que anteriormente era apenas observado e não executado. Estes setores implicam cuidados redobrados em prol do bem-estar do hóspede, respeitando os horários predefinidos, como, por exemplo, o *buffet* dos Pequenos-Almoços, que tem de estar preparado antes das 7h30, bem como, no caso dos andares, os quartos com reserva devem estar preparados até às 15h, hora em que se inicia a atividade de check-in na Recepção.

4.3. Escritório / Relações Públicas – Assistente de Direção (6 de abril – 7 de junho)

A última fase do estágio curricular desenvolveu-se no escritório do Hotel Moliceiro. A passagem por este setor foi muito importante devido às funções e tarefas que aqui são desenvolvidas, estando as mesmas associadas à minha área de formação. A partir

deste setor mantém-se contacto com os restantes, sendo dado o apoio sempre que necessário.

A permanência no escritório iniciou-se em abril, mas algumas tarefas foram realizadas no decorrer do estágio curricular noutros setores. Começou por ser feita a organização e arquivo de documentos para tratamento contabilístico nos primeiros meses de estágio e, a partir daqui, adquiriram-se conhecimentos acerca da gestão do hotel.

Na passagem pelo escritório foram elaboradas revisões dos documentos internos do Hotel Moliceiro e colaborei igualmente na melhoria dos mesmos, tendo em conta o novo acordo ortográfico e atendendo às atualizações descritas pela colaboradora Sara Santos, assistente de direção. Foram vários os documentos alvo de modificações neste sentido: Historial do Hotel Moliceiro, Manual de Acolhimento, Manual de Front Office e Plano de Comunicação e Marketing. Importa salientar que me foi solicitada a tradução do Historial do Hotel Moliceiro para inglês.

No que diz respeito à comunicação externa, foram efetuadas algumas sugestões de apresentação do Hotel. O estágio curricular no escritório foi também dedicado à elaboração do presente relatório de estágio e, à medida que este se foi construindo, foram também surgindo ideias para melhorar a comunicação externa. A partir dos documentos de informação já existentes, foi sugerida a melhoria dos Programas Especiais¹⁸. Nesta linha de atividade, o texto e as imagens foram adaptados a um novo modelo criado autonomamente, com a supervisão da colaboradora responsável pela orientação neste setor.

Foi feita a recolha e o tratamento de dados de gestão. Após ter recebido orientação neste sentido, foi feita a filtragem das empresas que já efetuaram os devidos pagamentos. Na ausência de pagamento dentro dos prazos, é feito o contacto com a entidade em questão e solicitada a regularização do mesmo.

Outras tarefas, como o tratamento de dados estatísticos de alojamento, o tratamento dos questionários de análise de satisfação, o historial de empresas e o acesso a gráficos, foram outras atividades que marcaram o desenvolvimento do relatório de estágio. Foi feita a recolha dos questionários de satisfação referentes ao segundo semestre de 2014, inseridos os dados nos modelos internos e, finalmente, foi feita uma análise aos gráficos associados a este processo. Estas informações revelaram-se indispensáveis para o enriquecimento do relatório, mas também do estágio propriamente dito. O contacto com estes dados ajuda a perceber o funcionamento do

¹⁸ Anexo II – Sugestão de Apresentação: Programas Especiais do Hotel Moliceiro

hotel e, principalmente, ajuda a perceber o que os clientes apreciam. No tratamento desta informação deu-se especial atenção às observações negativas apontadas pelos clientes. A direção do Hotel Moliceiro preocupa-se com o bem-estar do cliente e sendo esta unidade hoteleira caracterizada pela atenção ao pormenor, são contactados os clientes que mostraram insatisfação ao serviço prestado, de maneira a perceber de que maneira este poderia ser melhorado.

Além das atividades descritas, a passagem pelo escritório implicou também uma revisão do Manual da Qualidade. O Hotel Moliceiro encontra-se certificado pelo ISO 9001:2008 e esta norma *“é uma forma de os consumidores sentirem confiança num produto/serviço que estão a adquirir em determinada organização se esta estiver certificada, daí a sua importância para as instituições.”*¹⁹ A consulta deste documento interno combinada com a consulta de um relatório de estágio efetuado no Hotel Moliceiro em 2013²⁰ ajudou a perceber a importância das certificações do hotel, bem como a sua associação ao trabalho de equipa que é desenvolvido, e a imagem que é criada pelos clientes e visitantes do Hotel Moliceiro.

O Hotel Moliceiro foca-se no bem-estar e no conforto do cliente e o Sistema de Gestão de Qualidade reforça esta ideia. A qualidade dos serviços prestados em sintonia com a identidade corporativa da organização leva a que seja construída uma imagem corporativa de excelência.

¹⁹ Tavares, C., 2013:33

²⁰ Tavares, C. – Estágio no Hotel Moliceiro – O Sistema de Gestão e Qualidade

5. Angariação e Fidelização de Clientes com Viagem Motivada pelos Negócios

5.1. Introdução

O desenvolvimento de um projeto ao longo do estágio é parte fundamental do processo de aplicação de competências adquiridas, tanto em contexto de aulas como em contexto de trabalho. Para a sua realização, foram-me disponibilizados documentos internos para leitura, nomeadamente o Manual de Acolhimento, o Manual de Front Office e, posteriormente, o Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro. A consulta destes manuais permitiu a construção de algumas hipóteses de trabalho. Em 2013, tinha sido iniciado um processo de levantamento e identificação de empresas que não trabalham com o Hotel Moliceiro, com o objetivo de criar novas relações comerciais e alargar, deste modo, a carteira de clientes do Hotel. Foi-me sugerido, por parte da direção do Hotel, o desenvolvimento deste objetivo tentando aproximar a oferta do Hotel de algumas empresas do distrito de Aveiro.

Este capítulo é dedicado ao tratamento da informação recolhida durante esse processo, encontrando-se suportado por reflexões teóricas selecionadas, tendo em conta o trabalho desenvolvido. No decorrer deste processo surgiu a sugestão de melhoria de brochuras de divulgação da oferta do Hotel a enviar aos potenciais clientes. Tratou-se, sobretudo, de procurar realizar a angariação e fidelização de clientes específicos, ou seja, identificou-se o público-alvo preferencial como o cliente com viagem motivada pelos negócios. Nesta medida, foi idealizada uma sugestão de melhoria da imagem corporativa do Hotel Moliceiro, dirigindo-se para um público-alvo específico. As sugestões de apresentação foram pensadas com base na identidade corporativa desta unidade hoteleira. Este público-alvo tem necessidades específicas, (e.g. salas de conferência, quartos com espaços de leitura) e o Hotel Moliceiro tem facilidades destinadas a este tipo de clientes. Além disso, o Hotel situa-se numa zona privilegiada da cidade, pertencendo à “paisagem” de uma zona característica de Aveiro, o Hotel Moliceiro identifica-se com a cidade e com um dos maiores símbolos do local (e.g. “Deixe-se embalar nos braços da Ria.”²¹). No seguimento deste projeto, delineou-se a criação de brochuras para o público-alvo ligado ao turismo de negócios,

²¹ In Historial do Hotel Moliceiro. (Documento interno, não publicado)

e o material recolhido em contexto de formação ficou arquivado na entidade de acolhimento, o Hotel Moliceiro.

5.2. Metodologia

Após o planeamento do trabalho a desenvolver, foi-me sugerida a consulta de algumas edições em arquivo do *Diário de Aveiro*. Este jornal diário publicou várias revistas que disponibilizavam análises das 1500 maiores empresas do distrito de Aveiro, referentes a 2013 e 2014.

Inicialmente foi realizada uma filtragem pormenorizada da lista de empresas mencionadas na revista, em simultâneo com a verificação da lista interna de clientes do hotel. Com base neste processo, foram identificadas as empresas clientes e, tendo em conta a capacidade do hotel e a quantidade de empresas envolvidas nesta triagem, foi delineado um estudo das 100 maiores empresas do distrito de Aveiro para possível posterior angariação de novos clientes.

Com a divisão das empresas nestas duas grandes categorias (Clientes vs. Não Clientes), desenvolveu-se uma análise mais pormenorizada das listagens, comparando o posicionamento das empresas no último ranking publicado (2014), com o ranking publicado em 2013. Foi também dada especial atenção ao concelho a que pertencia cada empresa, de maneira a melhor compreender a distribuição das empresas pelo distrito e a ter uma noção da proximidade em relação ao Hotel e à sua área geográfica de influência. Posteriormente, foi consultada também uma revista *online* do *Diário das Beiras*²², que inclui igualmente uma lista das 1500 maiores empresas, mas desta vez pertencentes à região centro. As análises destes dois grupos revelaram-se semelhantes, no entanto, com o grupo de Clientes, foi também levantada a sua assiduidade no Hotel Moliceiro²³, de acordo com os dados cedidos pela direção do Hotel.

Terminada a seleção de empresas a contactar e realizadas as análises referidas, iniciou-se o processo de criação de material promocional a enviar. As brochuras desenvolvidas com vista à divulgação dos serviços do Hotel incluem 4 versões; a original, redigida em português²⁴, e as restantes, disponíveis em línguas estrangeiras

²² In http://issuu.com/diarioasbeiras/docs/revista_1000_maiores_7718d343686b5b/1

²³ In Histórico de Reservas do Hotel Moliceiro. (Documento interno, não publicado)

²⁴ Anexo III – Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (PT)

de grande circulação, como o inglês²⁵, o francês²⁶ e o espanhol²⁷, com a apresentação dos serviços, espaços e ofertas do Hotel Moliceiro. Incluem também fotografias de alguns espaços do Hotel Moliceiro e de locais que este público procura aquando da hospedagem no Hotel Moliceiro (e.g. restaurantes, táxis, *rent-a-car*). Foram feitas fotografias atrativas, com o objetivo de cativar um cliente que pretende usufruir dos serviços do hotel para conforto, mas também para mostrar outras facilidades do Hotel.

Este material foi produzido em conjunto com a direção do Hotel e com os respetivos colaboradores com recurso ao programa Publisher do Microsoft Office. As fotografias utilizadas foram recolhidas no decorrer da elaboração do Relatório de Estágio e encontram-se arquivadas no Hotel. As versões 2 e 3 (inglês e francês) foram traduzidas autonomamente por mim, enquanto para a tradução da brochura 4 (espanhol) tive apoio dos colaboradores do hotel.

Era pretendido que estas brochuras fossem enviadas via *e-mail*²⁸ para as empresas selecionadas; foi feita pesquisa destes endereços e foi registado o contacto telefónico naqueles que não estão disponíveis *online*. Foi também sugerido que alguns exemplares estivessem disponíveis nas instalações do Hotel Moliceiro.

5.3. Identidade e Imagem Corporativa no Turismo de Negócios

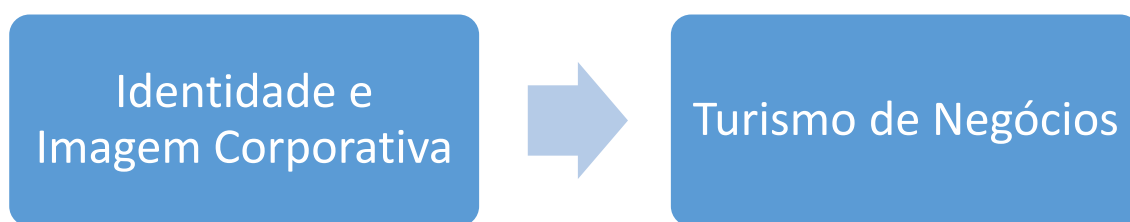


Figura 18 Esquema da Reflexão Teórica do Processo de Angariação e Fidelização de Clientes com Viagem Motivada pelos Negócios

A imagem de um hotel é uma peça fundamental para o seu sucesso. A sua imagem corporativa é construída através da sua identidade corporativa, que Van Riel (1997) descreve como tendo sido originalmente definida pelo seu logótipo, por exemplo, e pela sua identificação visual, ou seja, era construída com base no *design* gráfico: "(...)

²⁵ Anexo IV – Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (EN)

²⁶ Anexo V – Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (FR)

²⁷ Anexo VI – Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (ES)

²⁸ Anexo VIII – Lista de Contactos das 100 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro

*corporate identity was synonymous with organizational nomenclature, logos, company housestyle and visual identification. Many corporate identity practitioners had (...) their roots in graphic design (...)*²⁹

Gray e Balmer (1998) referem-se à identidade corporativa como estando ligada à realidade da empresa. A gestão da identidade corporativa envolve uma relação entre a estratégia de negócio, a cultura, a filosofia e o *design* organizacional da empresa. Estes autores defendem ainda que estes fatores contribuem para a criação da sua própria imagem de marca, distinguindo-se no mercado que está inserido:

*Corporate identity is the reality of the corporation. It refers to the distinct characteristics of the organization or, stated very simply, “what the organization is”. The management of a corporate identity involves the dynamic interplay amongst the company’s business strategy, the philosophy of its key executives, its corporate culture, and its organizational design. The interaction of these factors results in differentiating the firm from all others, making, to use a marketing metaphor, its ‘corporate brand’ distinct.*³⁰

Ao contrário da identidade corporativa, a imagem corporativa não é construída pelas organizações, isto é, não são elas que controlam o contexto em que informação é recebida. A imagem corporativa é o perfil da organização construído pelos seus clientes e pelo seu meio envolvente, tal como salientam Gray e Balmer (1998):

*(...) corporate image is the mental picture of the company held by its audiences—what comes to mind when one sees or hears the corporate name or sees its logo.³¹; is the immediate mental picture that audiences have of an organization (...)*³².

A imagem corporativa de um hotel deve ser atualizada e renovada regularmente. Lopes (2010) concorda com Gamble (1979) ao afirmar:

*(...) Que a faceta mais importante da informação é a comunicação, pois permite a sua disseminação, cujas particularidades vão determinar as ações a realizar. Outro elemento é a forma como a informação é apresentada e a sua relevância no tempo, ou seja, pode ser útil num determinado momento e posteriormente deixar de o ser.*³³

A informação acerca de um hotel deve estar sempre atualizada, nunca perdendo ligação à sua identidade corporativa.

²⁹ Van Riel, et al., 1997:340

³⁰ Gray e Balmer, 1998:695

³¹ Gray e Balmer, 1998:696

³² Gray e Balmer, 1998:697

³³ Lopes, 2010:6

Estando um hotel em contacto direto com o turismo, o cuidado com a sua imagem ganha ainda mais relevância. Kim et al. (2007) consideram que o turismo é um bem de confiança, tal como os serviços de um hotel: *“tourism is a confidence good; an a priori comprehensive assessment of its qualities is impossible.”*³⁴

De acordo com estes autores, os turistas recorrem a vários canais de comunicação para obter informação acerca do destino pretendido:

*(...) travellers use different combinations of information sources to plan trips such as personal experience, friends and family, travel agencies, travel brochures and guidebooks, highway welcome centres, magazines and newspapers.*³⁵

As organizações diretamente relacionadas com o turismo vão depender da troca de informação entre os turistas e os canais de informação (Kim, et al., 2007). Lopes (2010) cita Gronflaten (2008) “que chama a atenção para a confusão entre os conceitos de fonte de informação e canais de comunicação”. O autor explica que “ (...) as fontes de informação são os agentes de viagens, os prestadores ou fornecedores de serviços, os centros de informação, jornalistas de viagens, habitantes locais e amigos e família. Um canal de informação é um método pelo qual a informação é comunicada ao receptor como o contacto pessoal, telefone, TV, informação impressa ou Internet.”³⁶

Como já definido anteriormente³⁷, o turismo de negócios está também de mãos dadas com a hotelaria, uma vez que os clientes procuram sítios onde possam descansar depois de um dia de trabalho e os hotéis oferecem o conforto procurado. A identidade corporativa da unidade hoteleira deve, neste caso, ser o mais esclarecedora possível, selecionando informação relevante consoante o público a que se dirige. A identidade corporativa é definida por Gray e Balmer (1998) como “(...) *the reality and uniqueness os the organization.*”³⁸

O Hotel Moliceiro beneficia do turismo de lazer devido à sua localização privilegiada. No entanto, encontra-se também preparado para receber clientes motivados pelo turismo de negócios. A criação de uma brochura vem ao encontro da angariação e fidelização dos clientes com viagem motivada pelos negócios, pois servirá como primeira forma de contacto. Dado que este público-alvo nunca passa muito tempo no hotel, a imagem desta brochura é criada com a identidade do Hotel Moliceiro, mostrando imagens mais gerais dos espaços, serviços e atrações na cidade.

³⁴ Kim, et al., 2007:424

³⁵ Kim, et al., 2007:424

³⁶ Lopes, 2010:19

³⁷ 3. Descrição e Caracterização da Entidade de Acolhimento – Hotel Moliceiro, pg. 19

³⁸ Gray e Balmer, 1998:696

5.4. Recolha e Análise de Empresas Clientes do Hotel Moliceiro

Da vasta lista de empresas clientes do hotel, 33 coincidem com o ranking publicado pelo *Diário de Aveiro*. Foi decidido que as restantes 67 empresas do ranking seriam contactadas com a finalidade de também se tornarem clientes ou, pelo menos, de ficarem a conhecer as atuais ofertas de serviços do Hotel. Este processo de angariação de novos clientes junto das empresas foi definido como um dos objetivos estratégicos a atingir em 2015³⁹, funcionando simultaneamente como uma forma de valorização das empresas a operar localmente. Nesta medida, o Hotel Moliceiro mostra-se capaz de acolher da melhor forma os colaboradores e sócios das empresas locais, bem como outros parceiros.

O grupo de empresas identificadas como sendo já clientes do hotel seria também contactado, mas com a finalidade de tomarem conhecimento das ofertas atuais desta unidade hoteleira, promovendo a fidelização dos clientes. Este exercício resultaria numa análise pormenorizada da assiduidade deste grupo de empresas, com objetivo de melhor construir o material promocional e motivar a visita destes clientes ao Hotel Moliceiro.

Abaixo, incluímos, para uma melhor perceção do trabalho realizado e da situação do Hotel ao nível das empresas da região, a lista publicada pelo *Diário de Aveiro*, com a filtragem já representada:

R. 2014	EMPRESA	CONCELHO	Sim	Não
1	Prio Energy, S.A.	Ílhavo	1	
2	CUF - Químicos Industriais	Estarreja	1	
3	Renault Cacia. S.A.	Aveiro	1	
4	Faurecia - Sistemas de Escape Portugal, LDA	S. João da Madeira		1
5	Amorim & Irmãos. S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
6	Bosch Termotecnologia, S.A.	Aveiro	1	
7	Faurecia - Assentos de Automóvel, S.A.	S. João da Madeira		1
8	Companhia Industrial de Resinas Sistéticas Cires, LDA	Estarreja		1
9	Ferpinta - Ind. Tubos de Aço de Fernando Pinho Teixeira, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
10	Cooplecnorte - Aquisição e Forn. De Bens e Serviços, LDA	Albergaria-a-Velha		1
11	Grohe Portugal - Componentes Sanitários, LDA	Albergaria-a-Velha	1	

³⁹ In Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro. (Documento Interno, não publicado)

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

12	Colep Portugal, S.A.	Vale de Cambra		1
13	Dow Portugal - Prod. Químicos, Sociedade Unipessoal, LDA	Estarreja		1
14	Amorim Revestimentos, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
15	Sorgal - Sociedade de Óleos e Rações, S.A.	Ovar		1
16	Amorim Florestal, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
17	Flex 2000 - Produtos Flexíveis, S.A.	Ovar		1
18	Solverde - Soc. Invest. Turísticos da Costa Verde. S.A.	Espinho		1
19	Teka Portugal, S.A.	Ílhavo	1	
20	Polivouga - Indústria de Plásticos, S.A.	Albergaria-a-Velha	1	
21	Bosch Security Systems - Sistemas de Segurança, S.A.	Ovar		1
22	Amorim Cork Composites, S.A.	Sta. M ^a da Feira	1	
23	Gestamp Aveiro - Indústria de Acessórios de Automóveis, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
24	PT Inovação e Sistemas, S.A.	Aveiro		1
25	Gametal - Metalúrgica de Gandarinha, S.A.	Ovar		1
26	Lusitaniagás - Companhia de Gás do Centro, S.A.	Aveiro		1
27	Simoldes - Plásticos, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
28	Unimadeiras - Prod., Comércio e Exploração Florestal, S.A.	Albergaria-a-Velha		1
29	Planos Férricos Portugal II, Unipessoal, LDA	Vagos	1	
30	Pavigrés - Cerâmicas, S.A.	Anadia	1	
31	TJA - Transportes J. Amaral, S.A.	Estarreja		1
32	Vista Alegre Atlantis, S.A.	Ílhavo	1	
33	Ramada Aços, S.A.	Ovar		1
34	Cordex - Companhia Industrial Textil, S.A.	Ovar		1
35	Ria Blades, S.A.	Vagos		1
36	Pascoal & Filhos, S.A.	Ílhavo	1	
37	Sanitana - Fábrica de Sanitários de Anadia, S.A.	Anadia	1	
38	Lusitaniagás - Comercialização, S.A.	Aveiro	1	
39	Alberplás - Indústria de Plásticos, S.A.	Albergaria-a-Velha	1	
40	EDA - Estofagem de Assentos, unipessoal, LDA	S. João da Madeira		1
41	Malaquias - Distribuição Alimentar, LDA	Ovar		1
42	Grês Panaria Portugal, S.A.	Ílhavo	1	
43	Funfrap - Fundação Portuguesa, S.A.	Aveiro	1	
44	Bi-Silque, Produtos de Comunicação Visual, S.A.	Ovar		1
45	Adra - Águas da Região de Aveiro, S.A.	Aveiro	1	
46	Ecco'Let (Portugal) - Fábrica de Sapatos, LDA	Sta. M ^a da Feira		1
47	Cinca - Companhia Industrial de Cerâmica, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
48	Piedade, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
49	Aleluia - Cerâmicas, S.A.	Aveiro	1	
50	Euro-Yser - Produtos Químicos, S.A.	Aveiro	1	
51	Oliveira & Irmão S.A.	Aveiro	1	

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

52	Aveicelular - Comunicações e Acessórios, LDA	Albergaria-a-Velha		1
53	Aveidigital - Produtos de Telecomunicações, LDA	Albergaria-a-Velha		1
54	Vicaima - Indústria de Madeiras e Derivados, S.A.	Vale de Cambra		1
55	Oscacer - Cesar Rola, LDA	Ovar		1
56	Inplas - Industrias de Plásticos S.A.	Oliveira de Azeméis		1
57	Transportes Pascoal, LDA	Mealhada		1
58	CNCB - Companhia Nacional Comércio Bacalhau, S.A.	Ílhavo		1
59	Revigrês - Indústria de Revestimentos de Grês, LDA	Águeda	1	
60	Tensai Indústria, S.A.	Estarreja		1
61	Exporplas - Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	Ovar		1
62	Trecar - Tecidos e Revestimentos, S.A.	S. João da Madeira	1	
63	Cork Supply Portugal, S.A.	Sta. Mª da Feira		1
64	Metalcertima - Industria Metalomecânica, S.A.	Oliveira do Bairro	1	
65	Aspöck Portugal, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
66	Marabuto - Produtos Alimentares, S.A.	Aveiro		1
67	Sanindusa - Indústria de Sanitários, S.A.	Aveiro	1	
68	Extrusal - Companhia Portuguesa de Extrusão, S.A.	Aveiro	1	
69	Empresa de Transportes Álvaro Figueiredo, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
70	Fábrica de Papel e Cartão da Zarrinha, S.A.	Sta. Mª da Feira		1
71	Indasa - Indústria de Abrasivos, S.A.	Aveiro	1	
72	Centrauto - Componentes Auto, LDA	Oliveira do Bairro		1
73	Flexipol - Espumas Sintéticas, S.A.	S. João da Madeira		1
74	M.A. Silva - Cortiças, LDA	Sta. Mª da Feira		1
75	Bluetooth - Imp. E Exp. De Telemóveis, Unipessoal, LDA	Arouca		1
76	Arsopi - Indústrias Metalúrgicas Arlindo S. Pinho, S.A.	Vale de Cambra		1
77	MDA - Moldes de Azeméis, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
78	DPP - Distribuição de Produtos Petrolíferos, S.A.	Ílhavo		1
79	Terra a Terra, Produtos Agrícolas, LDA	Aveiro		1
80	Riometais - Comércio de Sucata, LDA	Sta. Mª da Feira		1
81	Bongás - Energias, S.A.	Aveiro	1	
82	Gepoil - Soc. Gestora Postos de Abst. Combustíveis, S.A.	Sta. Mª da Feira		1
83	Freitas & Silva, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
84	Plastaze - Plásticos de Azeméis, S.A.	Oliveira de Azeméis		1
85	Valmet, LDA	Ovar		1
86	Alcobre - Condutores Elétricos, S.A.	Ovar		1
87	Recer - Indústria de Revestimentos Cerâmicos, S.A.	Oliveira do Bairro	1	
88	Largisport - Produtos Alimentares, LDA	Ílhavo	1	
89	Sociedade de Pesca Miradouro, S.A.	Ílhavo	1	
90	Francisco Pereira Lima, LDA	Sta. Mª da Feira		1
91	Avisabor - Indústria Agro-Alimentar, S.A.	Estarreja		1
92	Gebo Packaging Solutions Portugal, S.A.	Vale de Cambra		1
93	Schmidt Light Metal - Fundição Injetada, LDA	Oliveira de Azeméis		1

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

94	Diatosta - Indústria Alimentar, S.A.	Aveiro	1	
95	Gopaca - Fábrica de Papel de Cartão, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
96	Smurfit Kappa Portugal, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
97	Pietec - Cortiças, S.A.	Sta. M ^a da Feira		1
98	Pecol - Sistemas de Fixação, S.A.	Águeda	1	
99	ERT Têxtil Portugal, S.A.	S. João da Madeira		1
100	Sasal - Assentos para Automóveis, S.A.	S. João da Madeira		1

Tabela 6 100 maiores empresas do distrito de Aveiro (2014)

A partir da análise da Tabela 7, verifica-se que, da lista das melhores empresas de cada concelho – 16 no seu total –, apenas 7 já pertence à carteira de clientes do Hotel Moliceiro. É de salientar que, ao escolher apenas as 100 maiores empresas do distrito de Aveiro, os concelhos de Castelo de Paiva, Murtosa e Sever do Vouga não figuram nas tabelas que constam no documento.

O Gráfico 5 representa a distribuição das empresas pelo distrito. Aveiro destaca-se com 18%, mas Santa Maria da Feira também está representada com 17%. Destacam-se, igualmente, os concelhos de Ovar e Oliveira de Azeméis, com 13% e 11%, respetivamente. Os outros concelhos situam-se entre 1% e 9%.

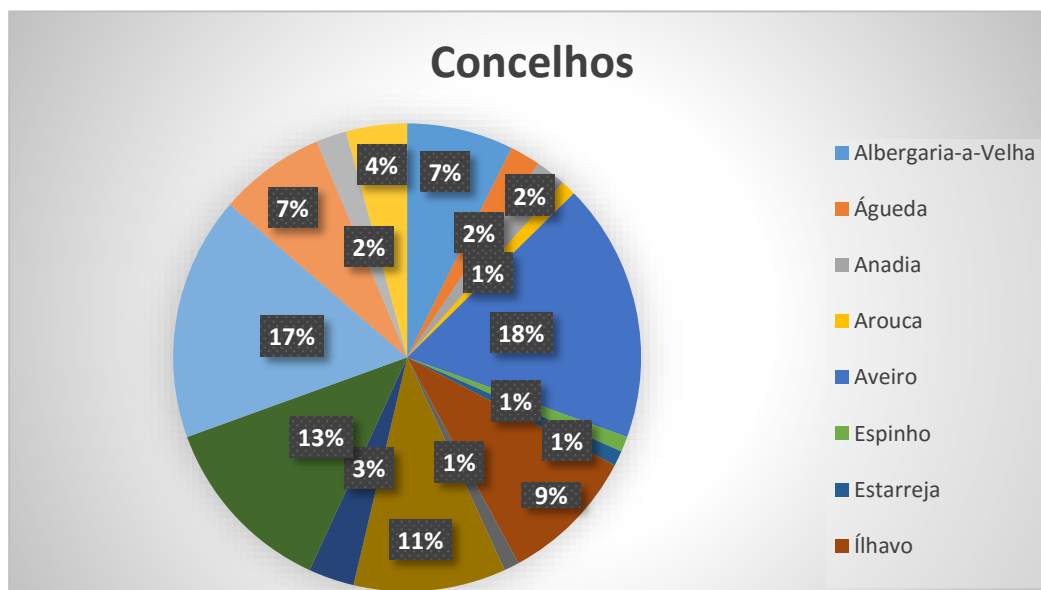


Gráfico 5 100 maiores empresas do distrito de Aveiro - Distribuição pelos concelhos (%)

5.4.1. Cientes

As empresas abaixo listadas (Tabela 8) já fazem parte do grupo de clientes do Hotel Moliceiro. Destas 33 empresas 14 assinalaram descida no ranking⁴⁰ em relação ao ano de 2013, 6 mantiveram o seu posto e 13 subiram.

R.2013	R.2014	EMPRESA	CONCELHO
1	1	Prio Energy, S.A.	Ílhavo
2	2	CUF - Químicos Industriais	Estarreja
3	3	Renault Cacia. S.A.	Aveiro
5	6	Bosch Termotecnologia, S.A.	Aveiro
10	11	Grohe Portugal - Componentes Sanitários, LDA	Albergaria-a-Velha
19	19	Teka Portugal, S.A.	Ílhavo
21	20	Polivouga - Indústria de Plásticos, S.A.	Albergaria-a-Velha
22	22	Amorim Cork Composites, S.A.	Sta. M ^a da Feira
52	29	Planos Férricos Portugal II, Unipessoal, LDA	Vagos
35	30	Pavigrés - Cerâmicas, S.A.	Anadia
32	32	Vista Alegre Atlantis, S.A.	Ílhavo
34	36	Pascoal & Filhos, S.A.	Ílhavo
42	37	Sanitana - Fábrica de Sanitários de Anadia, S.A.	Anadia
27	38	Lusitaniagás - Comercialização, S.A.	Aveiro
38	39	Alberplás - Indústria de Plásticos, S.A.	Albergaria-a-Velha
36	42	Grês Panaria Portugal, S.A.	Ílhavo
40	43	Funfrap - Fundação Portuguesa, S.A.	Aveiro
56	45	Adra - Águas da Região de Aveiro, S.A.	Aveiro
53	49	Aleluia - Cerâmicas, S.A.	Aveiro
39	50	Euro-Yser - Produtos Químicos, S.A.	Aveiro
49	51	Oliveira & Irmão S.A.	Aveiro
65	59	Revigrês - Indústria de Revestimentos de Grês, LDA	Águeda
55	62	Trecar - Tecidos e Revestimentos, S.A.	S. João da Madeira
37	64	Metalcertima - Indústria Metalomecânica, S.A.	Oliveira do Bairro
73	67	Sanindusa - Indústria de Sanitários, S.A.	Aveiro
66	68	Extrusal - Companhia Portuguesa de Extrusão, S.A.	Aveiro
70	71	Indasa - Indústria de Abrasivos, S.A.	Aveiro
89	81	Bongás - Energias, S.A.	Aveiro
103	87	Recer - Indústria de Revestimentos Cerâmicos, S.A.	Oliveira do Bairro
126	88	Largisport - Produtos Alimentares, LDA	Ílhavo
115	89	Sociedade de Pesca Miradouro, S.A.	Ílhavo
101	94	Diatosta - Indústria Alimentar, S.A.	Aveiro
93	98	Pecol - Sistemas de Fixação, S.A.	Águeda

Tabela 7 Grupo de Empresas Clientes do Hotel Moliceiro

⁴⁰ In 1500 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro 2013, *Diário de Aveiro* & 1500 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro 2014, *Diário de Aveiro*

As linhas coloridas a vermelho na Tabela 8 representam as empresas que sofreram queda no ranking. A Bosch Termotecnologia, S.A. e a Grohe Portugal – Componentes Sanitários, LDA são dois exemplos de empresas que desceram apenas uma posição em relação ao ano transato. A Metalcertima – Indústria Metalomecânica, S.A. assinalou uma queda de 23 posições. Esta empresa de Oliveira do Bairro ocupava a 37ª posição em 2013, e, em 2014, atingiu apenas a 64ª posição no ranking. No total, 14 empresas assinalaram descidas no ranking e o concelho mais afetado foi o de Aveiro.

Das empresas que assinalam subida no ranking destacam-se quatro: Planos Férricos Portugal II, Unipessoal, LDA ocupa a 29ª posição, subindo 23; Sociedade de Pesca Miradouro, S.A. que subiu 26 posições em relação a 2013 e a Recer – Indústria de Revestimentos Cerâmicos, S.A. subiu 16 e ocupa a 87ª posição. A grande subida deste grupo foi a Largisport – Produtos Alimentares, LDA. Esta empresa de Ílhavo ocupava a 126ª posição no ranking em 2013, e em 2014 passou para o grupo das 100 melhores empresas do distrito de Aveiro, passando para a 88ª posição. No total, 13 empresas que subiram no ranking pertencem, na sua maioria, ao concelho de Aveiro, estando também distribuídas por outros concelhos, à exceção de Estarreja, Santa Maria da Feira e São João da Madeira.

As 6 empresas que não sofreram quaisquer alterações no ranking em relação ao ano de 2013 encontram-se entre as melhores 32 empresas do distrito, sendo que três delas lideram a lista das 100 melhores empresas do distrito de Aveiro.

Foram levantados dados relativos às empresas que figuram na Tabela 8, com finalidade de perceber a presença destas empresas no Hotel Moliceiro. O Gráfico 6 mostra os resultados do levantamento de dados:

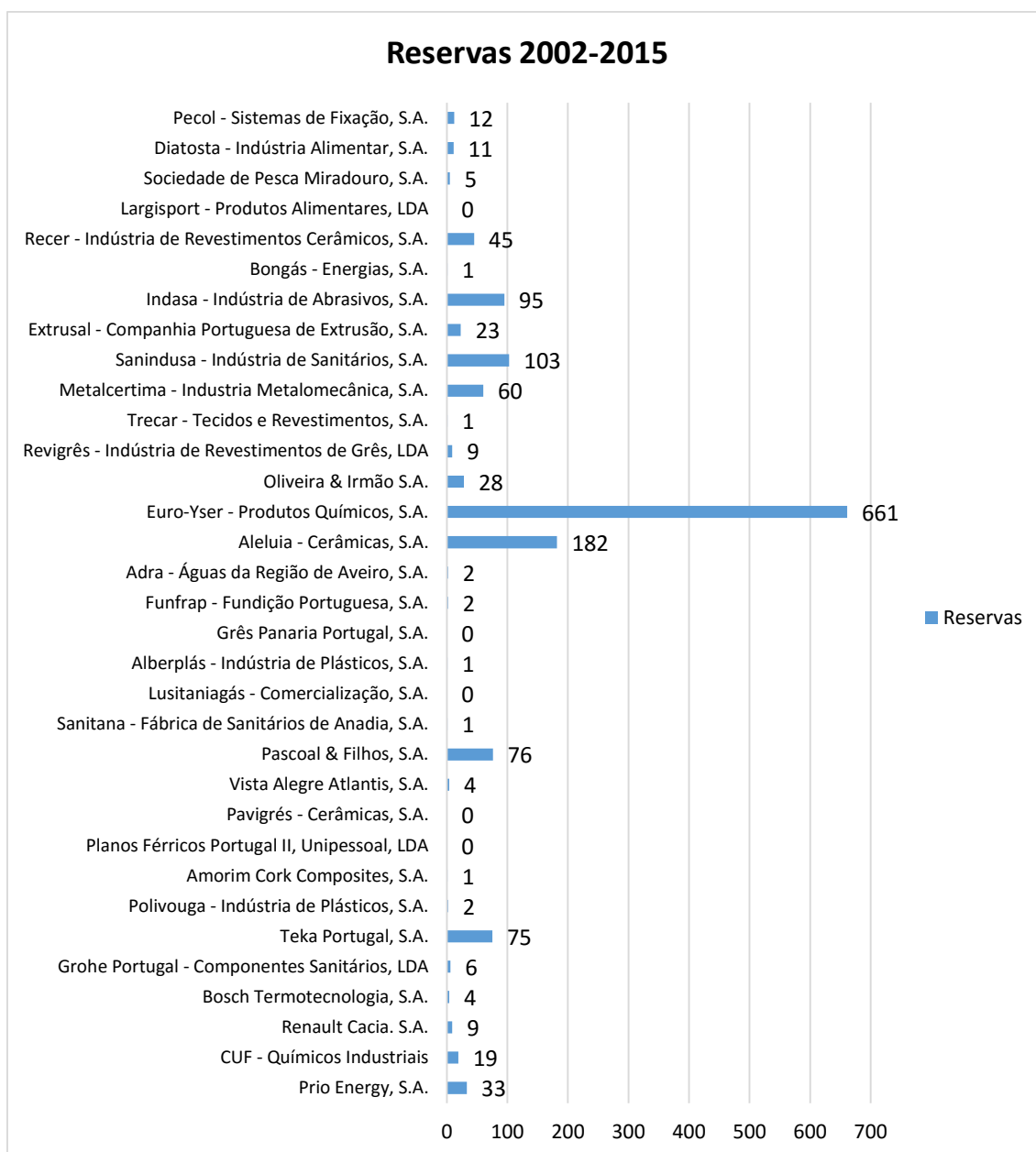


Gráfico 6 Grupo de empresas clientes do Hotel Moliceiro (Reservas 2002-2015)

Na representação gráfica nota-se que existem empresas que têm poucas ou nenhuma reservas, verifica-se também o destaque da Euro-Yser – Produtos Químicos, S.A., que nesta seleção de empresas assume o papel de cliente com viagem motivada pelo turismo de negócios mais assíduo no Hotel Moliceiro. As empresas que apenas estabeleceram contacto primário com o hotel são 5: Planos Fêrricos Portugal II, Unipessoal, LDA, Pavigrês – Cerâmicas, S.A., Lusitaniagás – Comercialização, S.A., Grês Panaria Portugal, S.A. e Largisport - Produtos Alimentares, LDA. Pertencem aos concelhos de Vagos, Anadia, Aveiro e Ílhavo e registam-se 2 descidas e três subidas em comparação com o ranking de 2013.

A Euro-Yser – Produtos Químicos, S.A. pertence ao distrito de Aveiro e registou queda em relação ao ranking de 2013; a Aleluia Cerâmicas, S.A. também de Aveiro é cliente habitual do hotel mas com menos de metade das reservas que a Euro-Yser – Produtos Químicos, S.A., e a Sanindusa, ficando com o terceiro lugar ao nível de assiduidade, também pertence à mesma zona das empresas anteriores e registou subida na listagem de empresas selecionadas.

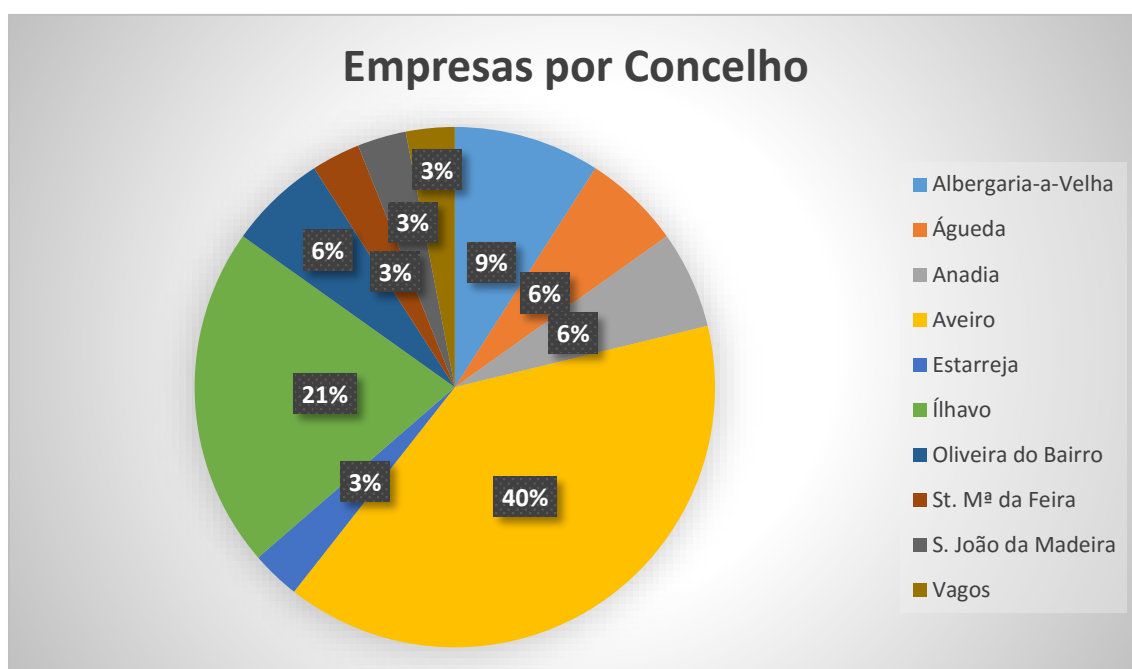


Gráfico 7 Distribuição das empresas clientes do Hotel Moliceiro pelo distrito de Aveiro (%)

A partir da análise do Gráfico 7 verifica-se que os concelhos mais representados neste grupo de empresas são Aveiro (40%) e Ílhavo (21%), cujas empresas pertencem aos mais variados setores de produção. As atividades económicas deste grupo de empresas são as mais diversas, sendo a líder do concelho de Aveiro, a Renault Cacia, S.A., com atividade na “Fabricação de Outros Componentes e Acessórios para Veículos Automóveis”, e a líder do concelho de Ílhavo, a Prio Energy, S.A., com atividade no “Comércio por Grosso de Produtos Agrícolas”.

Pode observar-se, neste grupo de empresas, a presença de mais 8 concelhos do distrito de Aveiro, mas estes com menor grau de representação; Albergaria-a-Velha com 9%, e apesar de não chegar nem a metade da representação de Ílhavo, por exemplo, é o concelho que mais se destaca dos restantes 8 do grupo. A empresa líder

deste grupo é a Grohe Portugal – Equipamentos Sanitários, S.A. – referida anteriormente –, com atividade económica na “Fabricação de Outras Torneiras e Válvulas”.

5.4.2. Não Clientes

Das 67 empresas que ainda não pertencem à carteira de clientes do pelo Hotel Moliceiro, 28 apresentam descidas, 31 apresentam subidas e 5 mantiveram a posição. Existem, também, na lista, 3 empresas que figuram no ranking de 2014, mas que estavam ausentes no ranking de 2013, uma vez que estes instrumentos são alvo de atualização anual e exprimem as flutuações do tecido empresarial, dando conta da criação/abertura de empresas, mas também do seu encerramento, se for esse o caso.

R.2013	R.2014	EMPRESA	CONCELHO
-	4	Faurecia - Sistemas de Escape Portugal, LDA	S. João da Madeira
4	5	Amorim & Irmãos. S.A.	Sta. Mª da Feira
6	7	Faurecia - Assentos de Automóvel, S.A.	S. João da Madeira
7	8	Companhia Industrial de Resinas Sistéticas Cires, LDA	Estarreja
8	9	Ferpinta - Ind. Tubos de Aço de Fernando Pinho Teixeira, S.A.	Oliveira de Azeméis
9	10	Cooplenorte - Aquisição e Forn. De Bens e Serviços, LDA	Albergaria-a-Velha
12	12	Colep Portugal, S.A.	Vale de Cambra
11	13	Dow Portugal - Prod. Químicos, Sociedade Unipessoal, LDA	Estarreja
15	14	Amorim Revestimentos, S.A.	Sta. Mª da Feira
13	15	Sorgal - Sociedade de Óleos e Rações, S.A.	Ovar
14	16	Amorim Florestal, S.A.	Sta. Mª da Feira
17	17	Flex 2000 - Produtos Flexíveis, S.A.	Ovar
16	18	Solverde - Soc. Invest. Turísticos da Costa Verde. S.A.	Espinho
18	21	Bosch Security Systems - Sistemas de Segurança, S.A.	Ovar
23	23	Gestamp Aveiro - Indústria de Acessórios de Automóveis, S.A.	Oliveira de Azeméis
20	24	PT Inovação e Sistemas, S.A.	Aveiro
28	25	Gametal - Metalúrgica de Gandarinha, S.A.	Ovar
25	26	Lusitaniagás - Companhia de Gás do Centro, S.A.	Aveiro
26	27	Simoldes - Plásticos, S.A.	Oliveira de Azeméis
29	28	Unimadeiras - Prod., Comércio e Exploração Florestal, S.A.	Albergaria-a-Velha
41	31	TJA - Transportes J. Amaral, S.A.	Estarreja
33	33	Ramada Aços, S.A.	Ovar
43	34	Cordex - Companhia Industrial Textil, S.A.	Ovar
24	35	Ria Blades, S.A.	Vagos

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

31	40	EDA - Estofagem de Assentos, unipessoal, LDA	S. João da Madeira
46	41	Malaquias - Distribuição Alimentar, LDA	Ovar
48	44	Bi-Silque, Produtos de Comunicação Visual, S.A.	Ovar
47	46	Ecco'Let (Portugal) - Fábrica de Sapatos, LDA	Sta. Mª da Feira
44	47	Cinca - Companhia Industrial de Cerâmica, S.A.	Sta. Mª da Feira
51	48	Piedade, S.A.	Sta. Mª da Feira
68	52	Aveicelular - Comunicações e Acessórios, LDA	Albergaria-a-Velha
45	53	Aveidigital - Produtos de Telecomunicações, LDA	Albergaria-a-Velha
59	54	Vicaima - Indústria de Madeiras e Derivados, S.A.	Vale de Cambra
64	55	Oscacer - Cesar Rola, LDA	Ovar
54	56	Inplas - Industrias de Plásticos S.A.	Oliveira de Azeméis
67	57	Transportes Pascoal, LDA	Mealhada
57	58	CNCB - Companhia Nacional Comércio Bacalhau, S.A.	Ílhavo
50	60	Tensai Indústria, S.A.	Estarreja
77	61	Exporplas - Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	Ovar
75	63	Cork Supply Portugal, S.A.	Sta. Mª da Feira
79	65	Aspöck Portugal, S.A.	Oliveira de Azeméis
74	66	Marabuto - Produtos Alimentares, S.A.	Aveiro
69	69	Empresa de Transportes Álvaro Figueiredo, S.A.	Oliveira de Azeméis
78	70	Fábrica de Papel e Cartão da Zarrinha, S.A.	Sta. Mª da Feira
99	72	Centrauto - Componentes Auto, LDA	Oliveira do Bairro
76	73	Flexipol - Espumas Sintéticas, S.A.	S. João da Madeira
87	74	M.A. Silva - Cortiças, LDA	Sta. Mª da Feira
80	75	Bluetooth - Imp. E Exp. De Telemóveis, Unipessoal, LDA	Arouca
71	76	Arsopi - Indústrias Metalúrgicas Arlindo S. Pinho, S.A.	Vale de Cambra
61	77	MDA - Moldes de Azeméis, S.A.	Oliveira de Azeméis
72	78	DPP - Distribuição de Produtos Petrolíferos, S.A.	Ílhavo
60	79	Terra a Terra, Produtos Agrícolas, LDA	Aveiro
62	80	Riometais - Comércio de Sucata, LDA	Sta. Mª da Feira
94	82	Gepoil - Soc. Gestora Postos de Abst. Combustíveis, S.A.	Sta. Mª da Feira
85	83	Freitas & Silva, S.A.	Oliveira de Azeméis
81	84	Plastaze - Plásticos de Azeméis, S.A.	Oliveira de Azeméis
-	85	Valmet, LDA	Ovar
84	86	Alcobre - Condutores Elétricos, S.A.	Ovar
105	90	Francisco Pereira Lima, LDA	Sta. Mª da Feira
-	91	Avisabor - Indústria Agro-Alimentar, S.A.	Estarreja
121	92	Gebo Packaging Solutions Portugal, S.A.	Vale de Cambra
111	93	Schmidt Light Metal - Fundação Injetada, LDA	Oliveira de Azeméis
104	95	Gopaca - Fábrica de Papel de Cartão, S.A.	Sta. Mª da Feira
97	96	Smurfit Kappa Portugal, S.A.	Sta. Mª da Feira
98	97	Pietec - Cortiças, S.A.	Sta. Mª da Feira
147	99	ERT Têxtil Portugal, S.A.	S. João da Madeira
88	100	Sasal - Assentos para Automóveis, S.A.	S. João da Madeira

Tabela 8 Grupo de Empresas Não Clientes do Hotel Moliceiro

Das empresas que registaram queda no ranking destacam-se 4: Ria Blades, S.A., EDA – Estofagem de Assentos, unipessoal, LDA, Tensai Indústria, S.A., MDA – Moldes de Azeméis, S.A. (16 posições), Terra a Terra, Produtos Agrícolas, LDA (19 posições), Riometais - Comércio de Sucata, LDA (18 posições).

A Ria Blades, S.A. e a EDA – Estofagem de Assentos, unipessoal, LDA, que caíram 11 e 9 posições, empresas de Vagos e São João da Madeira, respetivamente, não abandonam o top das 50 melhores empresas do distrito de Aveiro; a Tensai Indústria, S.A., que ocupava o 50º lugar no ranking em 2013, caiu 10 posições, o que a inclui na lista das 60 melhores empresas do distrito de Aveiro.

A MDA – Moldes Azeméis, S.A., a Terra a Terra, Produtos Agrícolas, LDA e a Riometais – Comércio de Sucata, LDA são as três empresas deste grupo que mais caíram no ranking. Em 2013 ocupavam lugares na casa das 60 melhores empresas do distrito de Aveiro, no ranking de 2014 figuram na 77ª, 79ª e 80ª posições respetivamente.

As empresas que mais se destacam positivamente são a Centrauto - Componentes Auto, LDA, Gebo Packaging Solutions Portugal S.A. e a ERT – Têxtil Portugal, S.A. com subidas de 27, 29 e 48 posições respetivamente. Deste grupo de subidas, apenas a empresa de Vale de Cambra já constava no ranking de 2013 das 100 melhores empresas do distrito de Aveiro.

Das empresas que não sofreram alterações no ranking em comparação com o ano de 2013, quatro delas encontram-se entre as 33 melhores empresas do distrito de Aveiro e apenas uma, a Empresa de Transportes Álvaro Figueiredo, S.A. figura no 69º lugar.

A Faurecia – Sistemas de Escape, S.A. pertence ao grupo de empresas que surgiram pela primeira vez no ranking das melhores empresas do distrito de Aveiro; a empresa de São João da Madeira entrou diretamente para a 4ª posição. Neste grupo figura também a Valmet, LDA na 85ª posição e a Avisabor – Indústria Agro-Alimentar, S.A. ocupa a 91ª posição.

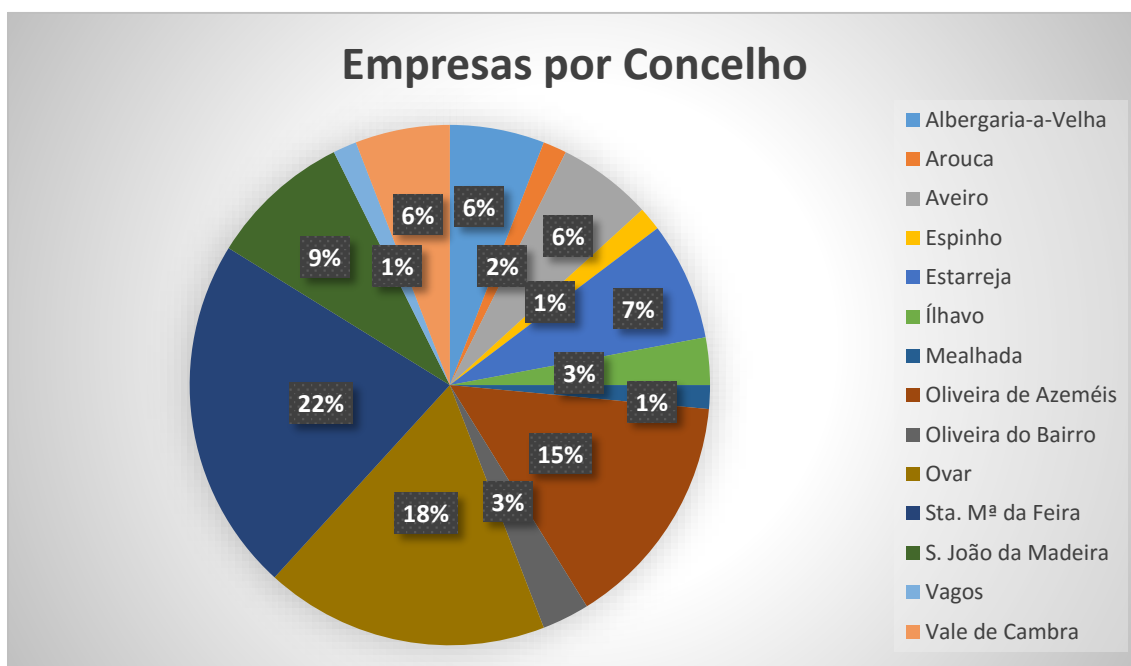


Gráfico 8 Distribuição das empresas Não Clientes do Hotel Moliceiro pelo distrito de Aveiro (%)

Acima, verifica-se que Santa Maria da Feira, Ovar e Oliveira de Azeméis estão representados neste grupo de empresas com 22%, 18% e 15% respetivamente. Este facto torna-se revelante, pois, nestas 100 empresas selecionadas, apenas uma, que pertence ao concelho de Santa Maria da Feira, é cliente do Hotel Moliceiro. Desta forma, torna-se um concelho que merece mais atenção por parte do Hotel. Da mesma forma destacam-se também Ovar e Oliveira de Azeméis, concelhos que não constam da lista de clientes do Hotel Moliceiro.

Vagos, Espinho e Mealhada são os menos representados neste grupo de empresas. Deste grupo, apenas Vagos já tem clientes no Hotel Moliceiro, apesar de em pouca quantidade. Os restantes concelhos mostram valores entre os 2% e os 9%, uma vez que a maioria das empresas que figuram no ranking das 100 maiores do distrito de Aveiro, e que não foram identificadas como clientes do Hotel Moliceiro, estão distribuídas pela maioria dos concelhos.

5.5. Notas Conclusivas

O processo de levantamento de novas empresas com viagem motivada pelos negócios foi o primeiro objetivo a ser delineado, bem como a criação da brochura, no entanto, outras ideias surgiram ao longo do estágio.

Foi idealizada, ao longo do estágio curricular, a elaboração de material com o objetivo de promover o Hotel Moliceiro. No decorrer da elaboração do Capítulo III – Descrição e Caracterização da Entidade de Acolhimento foi proposta a descrição detalhada dos Programas Especiais, e desta tarefa criou-se uma sugestão de apresentação deste serviço, solicitado com frequência⁴¹. O desenvolvimento deste material foi feito com base nos registos já existentes para promoção do serviço. A brochura idealizada para entrar em contacto com as empresas selecionadas foi feita com a mesma ferramenta de edição (Microsoft Publisher, Microsoft Office), bem como as cores aplicadas e o tipo de letra dos títulos, texto e contactos. Como já foi referido, as fotografias integradas nas brochuras foram recolhidas e editadas autonomamente. É de salientar que outras ideias foram surgindo ao longo do estágio, estas apresentadas à direção do Hotel Moliceiro e que ficaram também como sugestão de apresentação.

A primeira sugestão dirige-se ao setor de F&B (Food and Beverage), com a decoração das mesas do bar com as habituais decorações sob uma base que ilustra paisagens de Aveiro na primeira e na última página, tendo no interior o menu do Bar Moliceiro⁴². Esta sugestão renova a apresentação do hotel enquanto serviço e promove a cidade onde o Hotel se encontra. Este material estaria à disposição do visitante do Hotel Moliceiro, podendo funcionar como *souvenir*. A ideia é que cada menu contenha variadas fotografias da cidade ou do hotel.

O estudo das empresas que figuram no presente capítulo representam a intenção de angariação de novos clientes com viagem motivada pelos negócios para o Hotel Moliceiro. A proximidade geográfica destas influencia a sua presença no hotel. Na lista de clientes já filtrada no sistema interno, nota-se mais a presença do concelho de Aveiro e também do de Ílhavo e Albergaria-a-Velha, localidades mais próximas da cidade. Este é um critério de seleção importante para angariação destas empresas.

As empresas que foram identificadas como não clientes do Hotel Moliceiro estão mais distribuídas pelo distrito. Mais uma vez, a localização destas empresas é um fator importante aquando do seu contacto. Convém verificar a sua proximidade com o hotel

⁴¹ Anexo II – Sugestão de Apresentação dos Programas Especiais do Hotel Moliceiro

⁴² Anexo VII – Sugestão de Apresentação do Menu Bar Moliceiro

e a cidade, como também as suas possíveis outras relações com outros hotéis de Aveiro.

O processo de angariação de novos clientes para o Hotel Moliceiro descrito neste documento poderá ser complementado pela direção do hotel. A partir desta seleção de empresas poderá desenvolver-se posteriormente um estudo aprofundando com análises dos dados internos do hotel referentes à percentagem de clientes provenientes de lazer ou de negócios, e tentar perceber a razão da preferência dos clientes, sabendo que a sua localização privilegiada e os seus serviços são uma mais-valia para a reputação desta unidade hoteleira.

O desenvolvimento do material descrito, do estudo das empresas e, principalmente, a realização do estágio curricular, foram essenciais para aplicar as competências adquiridas no mestrado, mas também para perceber a importância de atuar diretamente com o cliente e, de certa forma, representar uma organização.

Considerações Finais

A elaboração do relatório foi desenvolvida ao longo do estágio, em sintonia com a passagem pelos diversos setores do Hotel. Desta forma tornou-se mais simples a organização das ideias, bem como do próprio documento, redigido em diferentes fases do processo de estágio. O uso das informações internas do Hotel Moliceiro presentes neste relatório foram autorizadas pela direção e tratadas sob supervisão da colaboradora Sara Santos, assistente de direção. O presente documento foi no entanto redigido autonomamente, sob a supervisão da orientadora.

No desenvolvimento deste relatório foram encontradas algumas dificuldades principalmente no desenvolvimento teórico do Capítulo 5. Estas dificuldades transformaram-se em mais-valias no que diz respeito à aprendizagem de novos temas que não foram abordados em contexto de aulas, exigindo pesquisa e investigação autónomas, reflexão e espírito crítico.

Como anteriormente foi referido, a angariação e fidelização de clientes com viagem motivada pelos negócios foi uma ideia desenvolvida a partir da leitura do Plano de Comunicação e Marketing do Hotel Moliceiro (Documento Interno). A partir da estipulação deste objetivo, foi idealizada a criação de uma brochura diretamente dedicada aos clientes com viagem motivada pelos negócios, privilegiando esta forma de contacto em particular. Das listas das 1500 maiores empresas do distrito de Aveiro 2013 e 2014, foram estudadas apenas 100 tendo em conta a capacidade do Hotel Moliceiro. Destas 100 empresas, 33 foram identificadas como clientes do hotel e 67 ficariam para angariação futura, em resultado da análise realizada.

Foram, assim, abordados os conceitos de Identidade Corporativa, Imagem Corporativa e, estando estipulado o público-alvo, de Turismo de Negócios. A identidade corporativa de qualquer organização é fundamental para que a sua imagem seja construída da forma mais concisa e clara possível. É importante perceber a identidade de uma organização aquando da intenção de criação de material promocional para a mesma.

A atualização de informação e das mais variadas fontes revela preocupação com a imagem corporativa. Esta informação ganha especial relevância quando falamos em serviços como o turismo e a hotelaria. Estes são serviços baseados numa relação de confiança, isto é, adquirem-se antes de serem usufruídos.

O cliente com viagem motivada pelos negócios necessita de compreender melhor o serviço que está a escolher, dado que os seus objetivos diferem dos do cliente com viagem motivada pelo lazer, por exemplo. A informação deve ser clara e objetiva, nunca esquecendo a identidade e a imagem corporativa que caracterizam o hotel.

Este relatório de estágio pode ser uma referência para o desenvolvimento do processo de angariação de novos clientes, sendo de ter em conta alguns pormenores. Tal como já foi referido, a localização geográfica das empresas alvo é bastante relevante no processo de angariação. Os outros hotéis da cidade de Aveiro também têm que ser tidos em conta, uma vez que a análise da concorrência pode concluir-se a viabilidade deste processo em relação a certas empresas.

No que diz respeito às sugestões para o Hotel Moliceiro, fica então o material promocional criado, bem como uma análise mais detalhada dos Programas Especiais deste hotel (e.g. idades dos clientes que usufruíram do Programa Idade de Ouro).

O estágio curricular no Hotel Moliceiro implicou dedicação e empenho, de maneira a que todas as tarefas fossem executadas da melhor forma. Considera-se que a passagem por todos os setores foi essencial para perceber as necessidades do hotel. Assim, o desenvolvimento do projeto, isto é, o tratamento da imagem corporativa, enquadra-se nas atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, e vai ao encontro das relações empresariais, área central de formação do Mestrado frequentado.

Referências Bibliográficas

AGUIAR, Sara – Expressão de Identidade Corporativa no Setor Hoteleiro – O Caso do Belmont Reid's Palace. 2014. Dissertação de mestrado em Gestão Estratégica das Relações Públicas. Lisboa: Escola Superior e Comunicação Social – Instituto Politécnico de Lisboa.

COSTA, Carlos - Turismo e Cultura: avaliação das teorias e práticas culturais do sector do turismo (1990-2000). *Análise Social*. Vol. XL, n.175 (2005) p. 279-295.

GAMBLE, Paul – Tourism and Action: The Information Needs. *The Tourist Review*. Vol. 34, n. 1 (1979) p. 4-7.

GRAY, Edmund e BALMER, John – Managing Corporate Image and Corporate Reputation. *Long Range Planning*. Vol. 31, n. 5, (1998) p. 695-702.

GRONFLATEN, Oyvind - The Tourist Information Matrix - Differentiating Between Sources and Channels in the Assessment of Travellers' Information Search. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 9 n.1 (2009) p. 39 - 64.

KIM, Dae-Young, HWANG, Yeong-Hyeon e FESENMAIER, Daniel – Modeling Tourism Advertising Effectiveness. *Journal of Travel Research*. Vol. 44, n. 1 (2005) p. 42-49.

KIM, Dae-Young, LEHTO, Xinran e MORRISON, Alastair – Gender Differences in online travel information search: Implications for Marketing Communications on de Internet. *Tourism Management*. Vol. 28 (2007) p. 423-433.

LOPES, José Miguel Pereira – Os Estabelecimentos Hoteleiros e a Informação Turística. 2010. Dissertação de mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo. Aveiro: Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

MEECH, Peter – Corporate Identity and Corporate Image. *Public Relations Critical Debates and Contemporary Practice*. London, Lawrence Erlbaum (2006) p. 391-404.

OMT - Organização Mundial de Turismo. *Introdução ao turismo*. São Paulo: Roca, 2001.

STEFANINI, Cláudio, YAMASHITA, Ana Paula e SOUZA, Roseane – Turismo de Negócios: Um estudo sobre a Percepção de Valor dos Serviços Hoteleiros na Ótica do Turista de Negócios. *Turismo: Visão e Ação*. Vol. 14, n. 3 (2012) p. 349-365.

TAVARES, Cláudia Martins – Estágio no Hotel Moliceiro – O Sistema de Gestão de Qualidade. 2013. Tese de mestrado em Línguas e Relações Empresariais. Aveiro: Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

VAN RIEL, Cees e BALMER John – Corporate Identity: the Concept, its Measurement and Management. *European Journal of Marketing*. Vol. 31, n. 5/6 (1997) p. 340-355.

1500 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro, *Diário de Aveiro*. Edição publicada a 7 de janeiro de 2014, Aveiro.

1500 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro, *Diário de Aveiro*. Edição publicada a 29 de dezembro 2014, Aveiro.

Webgrafia

Hotel Moliceiro

Disponível em: www.hotelmoliceiro.pt

Última consulta: 23 de outubro de 2015

Diário das Beiras – Revista das 1000 maiores empresas do Centro

Disponível em:

http://issuu.com/diarioasbeiras/docs/revista_1000_maiores_7718d343686b5b/1

Última consulta: 23 de outubro de 2015

Turismo de Portugal – Plano Estratégico Nacional do Turismo

Disponível em:

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%202012.pdf>

Última consulta: 25 de outubro de 2015

Instituto Nacional de Estatística – Dados Estatísticos, Base de Dados

Disponível em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados

Última Consulta 25 de outubro de 2015

MoveAveiro, Empresa Municipal de Mobilidade – Historial da Empresa

Disponível em: <http://www.moveaveiro.pt/01empresa/historial/historial.htm#buga>

Última consulta: 16 de abril 2015

Comboios de Portugal – Estação de Aveiro

Disponível em: <https://www.cp.pt/passageiros/pt/consultar-horarios/estacoes/aveiro>

Última consulta: 26 de outubro de 2015

Anexos

I. Plano de Estágio



universidade de aveiro
theoria poiesis praxis

Ano letivo 2014/2015
Mestrado em Línguas e Relações Empresariais

PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR



Local: Hotel Moliceiro

Supervisora Hotel Moliceiro: Cristina Durães (cduraes@hotelmoliceiro.pt)

Telefone/ Telemóvel: 234377400 / 964649619

Assistente: Sara Santos (sarasantos@hotelmoliceiro.pt)

Duração: 05 de janeiro de 2015 a 05 de junho de 2015

Estagiária: Sandra Cristina de Oliveira Santos

Sandra Cristina de Oliveira Santos 60672



Introdução

O presente plano de estágio tem como objetivo primordial elencar um conjunto de atividades que serão realizadas ao longo do meu Estágio no Hotel Moliceiro. Pretende-se assim que eu adquira ao longo do Estágio Curricular conhecimentos e competências na sequência da realização de tarefas várias que irei desenvolver nos departamentos e secções existentes no Hotel Moliceiro.

A passagem pelos diferentes departamentos e secções do Hotel Moliceiro, bem como a execução de tarefas e atividades nos mesmos, ajudar-me-ão a perceber esta área empresarial. Apesar de algumas tarefas não estarem diretamente associadas ao mestrado de Línguas e Relações Empresariais, fazem parte do processo de adaptação ao local e terão um período de duração menor que, por exemplo, as tarefas de receção e assistente de direção, que vão de encontro com os meus objetivos.

As atividades a desenvolver poderão contudo vir a sofrer pequenas alterações em função das minhas necessidades, das necessidades do hotel e de acordo com evolução dos conhecimentos e das competências que for adquirindo.

Plano de Estágio

1. Receção – 05 de janeiro a 05 de março

Função: Técnica de Turismo

Atividades a desenvolver:

- Integração na equipa de trabalho;
- Relacionamento com o Público;
- Empregar técnicas de serviço que lhe são ministradas;
- Relacionamento com o Programa de *Front Office*;
- Acolhimento aos hóspedes;
- Inscrição dos mesmos;
- Atendimento telefónico;
- Operar com serviços de faxes e *e-mail*;

Sandra Cristina de Oliveira Santos 60672



- Reservas;
- *Check-in*;
- *Check-out*;
- Faturação e cobrança;
- Arquivos;
- Informações Gerais de carácter turístico;
- Assegurar a guarda de objetos;
- Preparar e executar correspondência;
- Elaborar estatística e relatórios de serviço;
- Atender os clientes/hóspedes nas diversas línguas estrangeiras;
- Contratação com agências/operadores/empresas;
- Tratar os pedidos dos hóspedes;
- Desempenhar funções na portaria.

2. Bar/Pequenos-almoços e *Room Service* – 06 de março a 14 de março

Função: Técnica de F&B

Descrição da atividade:

- Empregar as técnicas de serviço de bar que lhe são ministradas;
- Serviço de *Room Service*;
- Pesquisar e interpretar informações sobre a carta de bar;
- Serviço de café e algumas composições de bebidas servidas no bar;
- Aplicar as técnicas de decoração de mesas e *buffet*;
- Aplicar as regras e normas de arrumação, de higiene e conservação dos produtos adequadas ao serviço, bem como aos equipamentos e instrumentos de sala e de bar;
- Interpretar e avaliar o grau de satisfação dos clientes e responder a eventuais reclamações.

3. Andares e *Room Service* – 15 de março a 28 de março

Função: Técnica de Andares

Descrição da atividade:

Sandra Cristina de Oliveira Santos 60672



- Deve ter conhecimento das técnicas de arrumação;
- Efetuar a higienização dos quartos, corredores, zonas públicas e locais de serviço segundo os preceitos do manual de andares e do plano de higienização;
- Repor o carro de serviço;
- *Room Service* e serviço chá;
- Abertura de camas/*Turn down*.

4. Escritório/Relações Públicas – 30 de março a 5 de junho

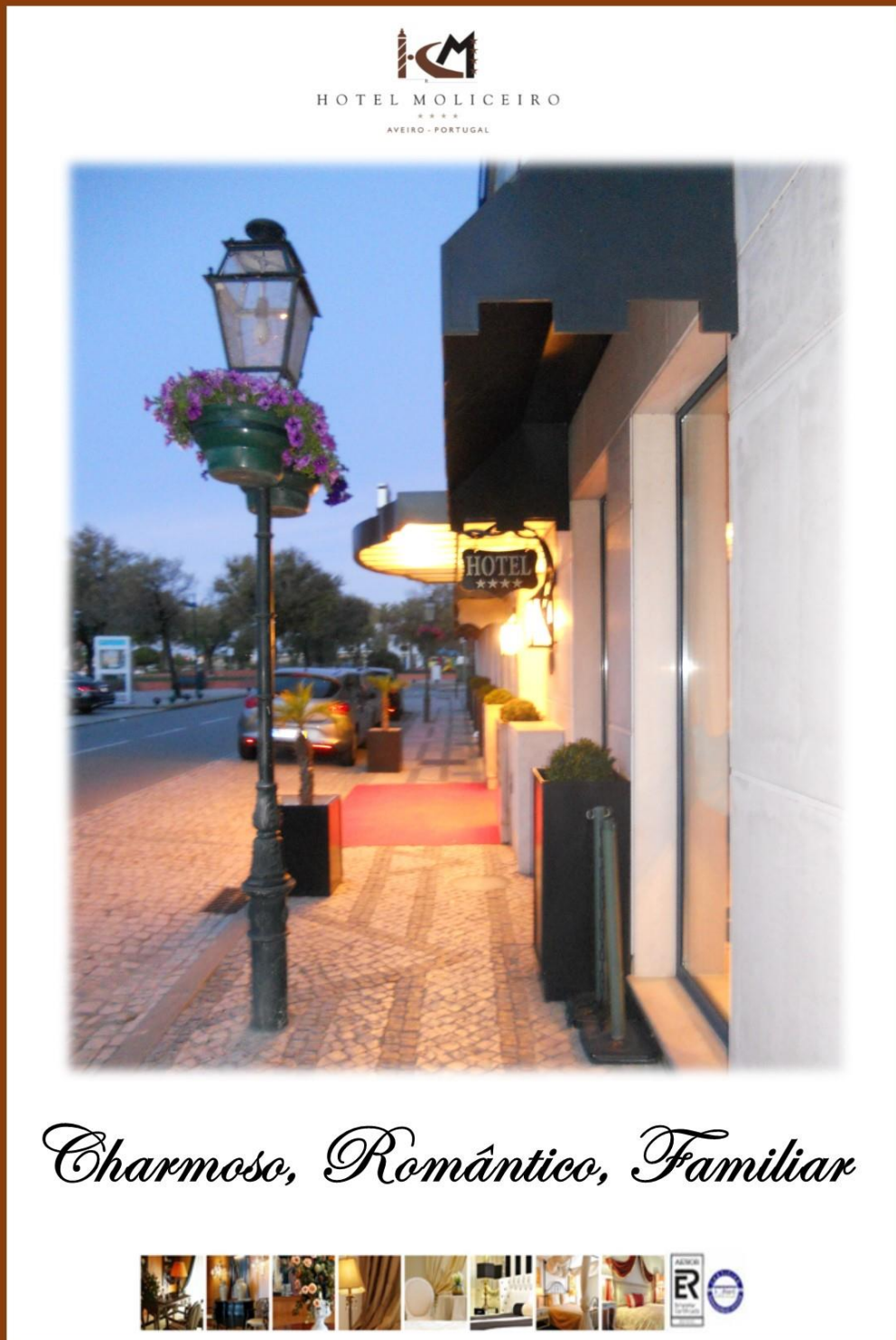
Função: Assistente de Direção

Descrição da atividade:

- Organizar e arquivar documentos para tratamento contabilístico;
- Apoiar na realização de eventos;
- Comunicação externa e interna;
- Colaborar na planificação de atividades culturais;
- Proceder a tratamentos estatísticos dos dados de alojamento;
- Realizar inventários anuais;
- Recolher e tratar dados de gestão.

Sandra Cristina de Oliveira Santos 60672

II. Sugestão de Apresentação: Programas Especiais do Hotel Moliceiro





Programa Aniversário



Na intimidade do quarto onde todos os pormenores são pensados para seduzir, encontrará preparado um elegante serviço de Aniversário para celebrar a data.

Surpreenda o(a) aniversariante com espumante, morangos e bolo de Aniversário num ambiente de cumplicidade com velas, pétalas, saís de banho, onde nenhum detalhe é deixado ao acaso. Disfrute também do serviço de chá no quarto ao final da tarde, cuidadosamente decorado com um *bouquet* de flores. Enquanto toma a Bebida de Boas-Vindas deixe-se acompanhar pela música de piano ao vivo no Bar Moliceiro (sextas e sábados).

Inspiramo-nos para criar a combinação perfeita de descanso e ilusão, um serviço para vos seduzir e oferecer a melhor recordação.



Incluído: Alojamento em quarto Deluxe (1 noite/2 pessoas), serviço Aniversário (espumante, morangos, bolo de Aniversário), serviço de chá, pequeno-almoço *Buffet* e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/ programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Charme na Ria



Surpreenda o seu amor com um programa romântico e com vista para a Ria de Aveiro. A Bebida de Boas-Vindas é servida na intimidade do quarto, juntamente com um *bouquet* de flores, e no Bar terá oportunidade de gozar de música ambiente, aproveitando a atmosfera familiar, o espaço e o conforto, os *cocktails* e a simpatia da nossa equipa. Ao final da tarde, a cortesia de chá e biscoitos para um relaxamento perfeito. Será um prazer tornar a vossa estadia memorável pelo que, pela manhã, apreciem uma viagem de barco moliceiro enquanto desfrutem do Pequeno-Almoço a bordo; todos os detalhes são pensados como mote a um fim-de-semana de paixão. Se desejar ainda usufruir de um bom jantar, há a possibilidade de recomendar um restaurante ao seu gosto e de reservar mesa (com aviso prévio).



Incluído: Alojamento em quarto Standard ou Deluxe (2 noites/2pessoas), serviço da Bebida de Boas-Vindas, *bouquet* flores, chá e biscoitos, água e chocolates no quarto, passeio de barco moliceiro e ainda todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





Programa Família

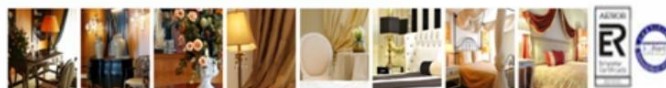


Situado junto ao canal central da ria, o Hotel Moliceiro oferece-lhe um programa de fim-de-semana dedicado à família. Após o check-in, a Bebida de Boas-Vindas contempla a oferta de um flute espumante e ovos-moles e, para os mais novos, um *cocktail* sem álcool. Aproveitem cada momento para acumular alegria e passear a bordo de um moliceiro, visitar a Fábrica de Ciência Viva ou a Oficina do Doce (marcação prévia). No quarto, encontrará o serviço de chá com bolachas e chocolates; os mais novos vão esfregar as mãos de contentamento com o jantar que oferecemos, este composto por uma pizza e um refrigerante. Dedicamos uma sessão de cinema com pipocas, para deliciar pais e filhos. Aproveite o fim-de-semana em família e venha conhecer a cidade de Aveiro.



Incluído: Alojamento quarto Standard (2 noites/2pessoas) + 1 cama extra (até 12 anos), serviço de chá, bolacha e chocolates no quarto diariamente, 1 jantar de pizza + refrigerante no hotel (opcional), sessão de cinema com pipocas (sala TV do hotel + filme à escolha), passeio de barco moliceiro, visitas à Oficina do Doce e à Fábrica da Ciência, e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Gourmet



Em ambiente acolhedor e familiar, em frente ao Canal Central da Ria de Aveiro e com serviço a cargo de uma equipa selecionada, o Hotel Moliceiro faz as delícias de quem visita a cidade da Ria. Aproveite a luz do final da tarde e surpreenda-se com o serviço Gourmet gozando um bom vinho acompanhado por fruta, tostas, queijos e doces. A estada no Hotel Moliceiro conta também com cortesias como o serviço de chá no quarto ou a bebida de Boas-Vindas, que pode ser pedida no Bar, e apreciada em ambiente tranquilo e relaxante.

Incluído: Alojamento em Quarto Standard (2 noites/2pessoas), serviço *Gourmet* (vinho, fruta, tostas, queijos e doces), passeio de barco moliceiro, visita à Oficina do Doce e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/ programa. Este programa não está disponível em Agosto.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





Programa Idade de Ouro



Na sua visita à cidade de Aveiro, aproveite para ficar connosco e usufruir do Programa Idade de Ouro do Hotel Moliceiro. Desfrute de um passeio de barco moliceiro e sugerimos que entretanto visitem os monumentos mais emblemáticos da cidade, as igrejas, a Sé Catedral, os museus, as salinas ou a Oficina do Doce, onde se fabricam os tradicionais ovos-moles. Sugerimos ainda que apreciem as ruelas típicas, a calçada, o casario, os edifícios que seguem linhas da Arte Nova e a beleza da paisagem da nossa ria e dos seus coloridos moliceiros. Ao final da tarde, entre as 5 e as 7, dedicamos-lhe um serviço requintado de chá em que todos os pormenores são pensados para vos encantar.

(*aos fins-de-semana).

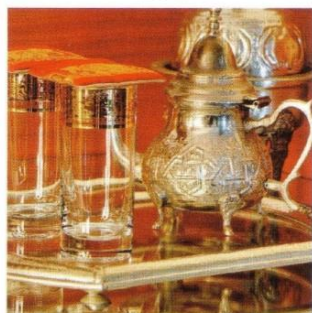
Incluído: Alojamento em quarto Standard (2 noites/2pessoas), serviço de água e chocolates, Chá das 5 (chá, bolachinhas, bolo de fatia, torradas e compotas), passeio de barco moliceiro e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, [facebook.com/hotelmoliceiro](https://www.facebook.com/hotelmoliceiro), twitter.com/hotelmoliceiro, [pinterest.com/hmoliceiro](https://www.pinterest.com/hmoliceiro).





Programa Mil e Uma Noites



Deixe-se surpreender com a estada num dos nossos quartos inspirado no cenário das mil e uma noites, das mil e uma cores e de mil e uma sensações. Para além do serviço da bebida de Boas-Vindas no Bar Moliceiro, composta pelo *cocktail* Mil e Uma Cores, ainda poderá deliciar-se, no conforto do quarto, com serviço *Gourmet* que inclui vinho, fruta, tostas, queijos e doces. Aproveite para disfrutar de um passeio de barco moliceiro e, ao chegar ao hotel, usufrua do serviço de chá no quarto ao final da tarde, acompanhado com uma bolacha e decorado com um *bouquet* de flores.

Para que não falte nada na sua visita a Aveiro, terá ainda a oportunidade de reservar um jantar num dos restaurantes que recomendamos, bem como visitar as ruas da cidade e gozar as suas paisagens. Num ambiente mais familiar e tranquilo, a música de piano ao vivo (sextas e sábados) será um bom pretexto para se deixar ficar no Bar Moliceiro; estes momentos foram criados especialmente para vos fascinar e redobrar a vontade de voltar a Aveiro e ao nosso hotel.



Incluído: Alojamento no quarto Deluxe Marraquexe (2 noites/2pessoas), serviço *Gourmet* (vinho, fruta, tostas, queijos e doces), passeio de barco moliceiro, 1 jantar c/ restaurante e ementa pré-definidos, com serviço de táxi ida e volta—recomenda-se reserva prévia no máximo até às 21h30. Estão ainda incluídos todos os outros serviços do preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





Programa Mimos a Dois



Numa atmosfera romântica e especialmente criada para vos seduzir, a bebida de Boas-Vindas é servida na intimidade do quarto, exclusivamente preparada com morangos e chocolates, e decorada com um *bouquet* de flores. Aproveite para relaxar no *ZenSensations Spa* com uma massagem, para passear pelas ruas de Aveiro à boleia da BUGA ou até para usufruir de um passeio de barco moliceiro e conhecer a ria tão característica da nossa cidade. Deixe-se ficar no Bar Moliceiro onde às sextas e sábados, o som da música do nosso piano e a oferta *cocktail* tornam-se na combinação perfeita para terminar o dia da melhor forma.



Incluído: Alojamento em quarto Deluxe (2 noites/2pessoas), serviço bebida de Boas-Vindas com espumante, ovos-moles, morangos e chocolates, massagem de relaxamento no ZenSensations Spa (2pax), passeio de barco moliceiro, passeio de BUGA (Bicicleta Urbana Gratuita Aveiro), serviço de cocktail no Bar Moliceiro e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa. Este programa não está disponível na Passagem de Ano.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, [facebook.com/hotelmoliceiro](https://www.facebook.com/hotelmoliceiro), twitter.com/hotelmoliceiro, [pinterest.com/hmoliceiro](https://www.pinterest.com/hmoliceiro).





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Mini Férias



Visite Aveiro com amigos ou em família e deixe-se ficar connosco. Após o *check-in*, no nosso bar, tome a bebida de Boas-Vindas, esta composta por vinho do Porto ou vinho Espumante e ovos-moles. Solicite na Recepção a melhor sugestão para usufruir dos deliciosos e tradicionais pratos de peixe ou do estaladiço leitão assado, acompanhado por um bom vinho da Bairrada. Conheça a cidade à boleia da BUGA ou a bordo de um barco moliceiro, flutuando nas águas da ria.

Ao final da tarde encontrará no quarto o serviço de chá acompanhado por biscoitos e ao fim-de-semana deixe-se levar pela música ao vivo do nosso piano, que se encontra também no Bar Moliceiro. Visite a Fábrica da Ciência, a Oficina do Doce, os vários museus e jardins que se encontram na cidade e conheça a “Veneza Portuguesa” com as nossas sugestões*.

*solicite sugestões e o nosso mapa da cidade na Recepção.

Incluído: Alojamento em quarto Standard (2 noites ou 4 noites/2pessoas), passeio de barco Moliceiro, Visita à Fábrica da Ciência e à Oficina do Doce e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, [facebook.com/hotelmoliceiro](https://www.facebook.com/hotelmoliceiro), twitter.com/hotelmoliceiro, [pinterest.com/hmoliceiro](https://www.pinterest.com/hmoliceiro).

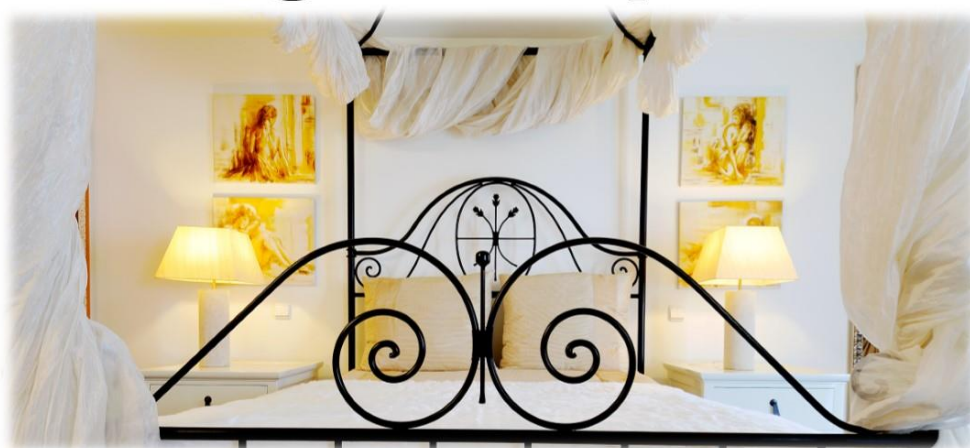




HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Núpcias



Deixe-se envolver numa atmosfera romântica, própria das celebrações nupciais e do Hotel Moliceiro.

O Programa Núpcias foi especialmente criado a pensar nos “casados de fresco” que procuram o cenário perfeito de paixão, romantismo, elegância e *glamour*. Além do chá e biscoitos servidos ao final da tarde, poderá também usufruir do serviço de espumante, morangos, ovos-moles e chocolates no quarto; está também incluído o serviço de Pequeno-Almoço no quarto.

Comemore connosco esta data especial e deixe-se ficar em Aveiro, a Veneza de Portugal.



Incluído: Possibilidade de escolher o quarto, desde Deluxe a Suite*, serviço Núpcias (espumante, morangos, ovos-moles e chocolates) e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

*Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





Programa Páscoa



Aproveite as suas férias de Páscoa para visitar o Hotel Moliceiro e a nossa cidade. Além da visita à Oficina do Doce, à Fábrica da Ciência ou aos vários museus que se encontram na cidade, passeie a bordo do barco moliceiro e conheça a ria de Aveiro; pode também apreciar as ruas da cidade à beira da BUGA ou num passeio pedonal.

No hotel peça a sua bebida de Boas-Vindas após o *check-in* no Bar Moliceiro, onde pode também relaxar ao som do piano ao vivo às sextas e sábados. No quarto encontrará as tradicionais amêndoas da Páscoa e o serviço de chá, acompanhado por uma bolacha.



Incluído: Alojamento em quarto Standard com serviço de Páscoa (água, chocolates e amêndoas) e em quarto Deluxe (vinho do porto, chocolates e amêndoas) e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa. Este programa está disponível apenas na semana anterior às celebrações de Páscoa e pode ser feita a reserva de 1 a 4 noites (o preço varia consoante o número de noites).

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Passagem de Ano



Atreva-se a um *Réveillon* romântico com o cenário perfeito para uma noite inesquecível. Terá a possibilidade de escolher um quarto do hotel ao seu gosto onde poderá usufruir do serviço de espumante, morangos e frutos secos. Deixe-se ficar connosco no Bar Moliceiro onde a animação especial de fim de ano toma lugar a partir das 23h; a música de piano ao vivo e o serviço de variadas bebidas e *cocktails* são ótimos motivos para usufruir do nosso espaço e da simpatia da nossa equipa.



Incluído: Possibilidade de escolher quarto, desde Standard a Suite*, serviço de Ano (espumante, morangos e frutos secos) e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa.

*Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa Romance



Na intimidade do quarto onde todos os pormenores são pensados para seduzir, será preparado um elegante serviço para celebrar o amor. Criamos momentos especiais para comemoração, proporcionando um ambiente único; o espumante, os morangos e o fondue de chocolate em clima de cumplicidade, com velas, pétalas e sais de banho, e toda a envolvimento que merece. De salientar ainda, a cortesia de um delicioso chá e biscoitos ao entardecer no quarto decorado com um *bouquet* de flores, e o requinte e a simpatia da equipa ao serviço no nosso bar, onde às sextas e sábados poderá apreciar música de piano ao vivo. Visite a nossa cidade, delicie-se com as nossas iguarias e surpreenda a sua cara metade com a estada no Hotel Moliceiro.

Incluído: Alojamento em quarto Deluxe (1 noites/2pessoas), serviço Romance (espumante, morangos e *fondue* de chocolate) e todos os outros serviços do preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, [facebook.com/hotelmoliceiro](https://www.facebook.com/hotelmoliceiro), [instagram.com/hotelmoliceiro](https://www.instagram.com/hotelmoliceiro), [pinterest.com/hmoliceiro](https://www.pinterest.com/hmoliceiro).





Programa Romântico



Na intimidade do quarto onde todos os pormenores são pensados para seduzir, será preparado um elegante serviço para celebrar o amor. Criamos momentos especiais para comemoração, proporcionando um ambiente único; o espumante, os morangos, os *petit four* e os chocolates em clima de cumplicidade, com velas, pétalas e sais de banho, e toda a envolvimento que merece. De salientar ainda, a cortesia de um delicioso Chá e Biscoitos ao entardecer no quarto, e o requinte e a simpatia da equipa ao serviço no nosso bar, onde às sextas e sábados poderá apreciar música de piano ao vivo. Visite a nossa cidade, delicie-se com as nossas iguarias e surpreenda a sua cara metade com a estada no Hotel Moliceiro.

Incluído: Alojamento em quarto Deluxe (1 noites/2pessoas), serviço Romântico (espumante, morangos, *petit four* e chocolates) e todos os outros serviços do preço/noite s/programa.

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, facebook.com/hotelmoliceiro, twitter.com/hotelmoliceiro, pinterest.com/hmoliceiro.





HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Programa S. Valentim



Neste dia dedicado aos amantes, o Hotel Moliceiro proporciona-lhe um ambiente de cumplicidade com o serviço de espumante, morangos, *petit four* e chocolates. O quarto é especialmente decorado com velas, pétalas e outras surpresas; encontrará saís de banho para que usufrua da sua estada tranquilamente com a sua cara metade.

Pode também passear a bordo de um barco moliceiro e, para que nada falte na vossa celebração, solicite na Recepção a marcação de jantar num dos restaurantes da cidade.

Ao final da tarde será ainda servido um chá acompanhado por uma bolacha no quarto enquanto que a Bebida de Boas-Vindas composta por ovos mole e o *cocktail S. Valentim*, serão servidos no conforto do Bar Moliceiro.

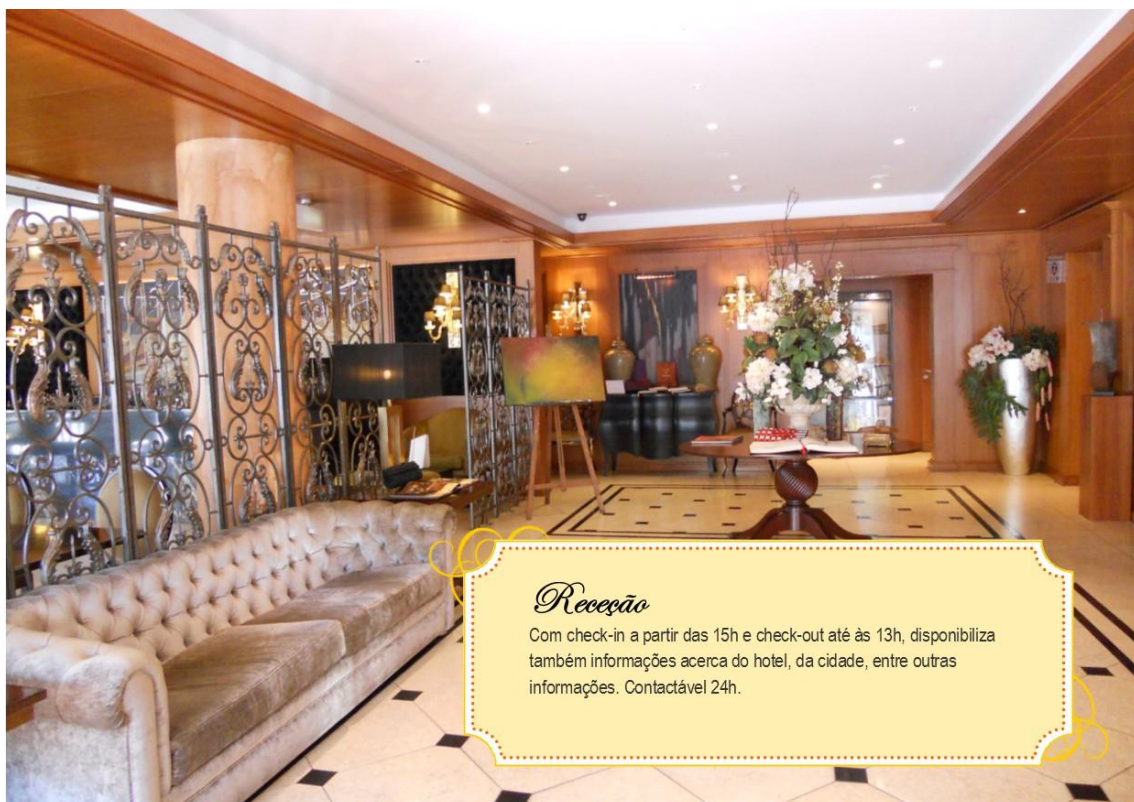
Incluído: Alojamento em quarto Standard (1 noite/2pessoas), serviço de S. Valentim (Espumante, Morangos, *petit four* e chocolates) e todos os outros serviços incluídos no preço/noite s/programa. O preço deste programa varia consoante a localização do quarto (vista frente / vista trás).

Para mais informações entre em contacto connosco via e-mail (hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt), por telefone (234 377 400) ou diretamente no balcão. Visite-nos também em www.hotelmoliceiro.pt, [facebook.com/hotelmoliceiro](https://www.facebook.com/hotelmoliceiro), twitter.com/hotelmoliceiro, [pinterest.com/hmoliceiro](https://www.pinterest.com/hmoliceiro).



III. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (PT)





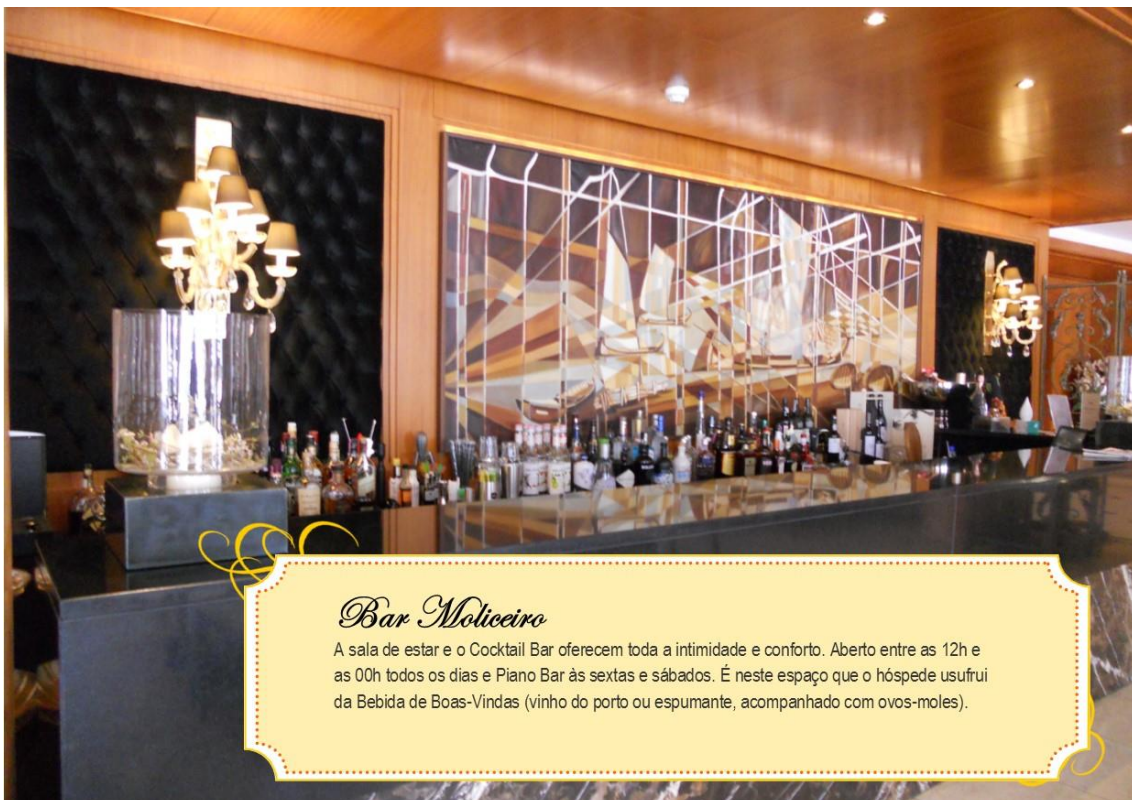
Recepção

Com check-in a partir das 15h e check-out até às 13h, disponibiliza também informações acerca do hotel, da cidade, entre outras informações. Contactável 24h.



Pequeno-Almoço

Serviço *Buffet* disponível entre as 7h30 e as 11h, que contempla os mais variados produtos, desde bebidas como café e sumos, aos mais variados alimentos selecionados.



Bar Moliceiro

A sala de estar e o Cocktail Bar oferecem toda a intimidade e conforto. Aberto entre as 12h e as 00h todos os dias e Piano Bar às sextas e sábados. É neste espaço que o hóspede usufrui da Bebida de Boas-Vindas (vinho do porto ou espumante, acompanhado com ovos-moles).

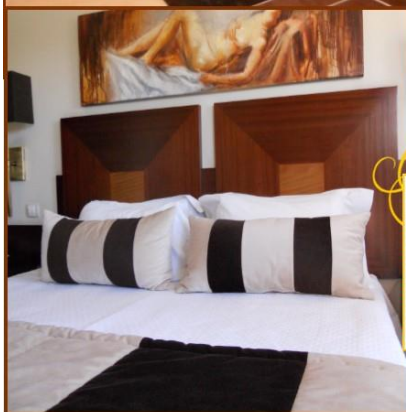
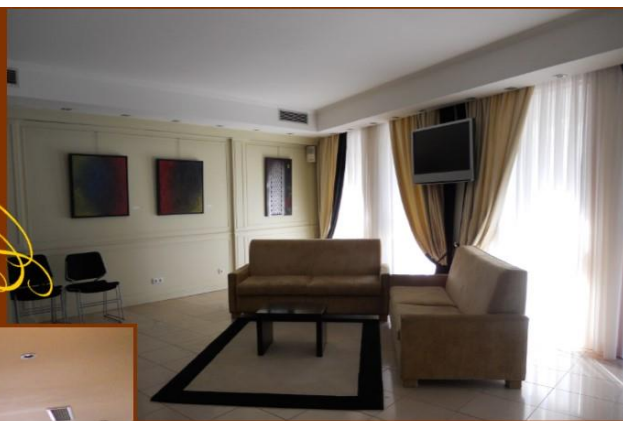


Sala Tricana

Ponto de encontro ideal tanto para um encontro informal, como para uma reunião mais exigente.

Sala Moliceiro

Espaço amplo indicado para reuniões, apresentações ou conferências, oferecendo aos intervenientes todo o conforto e privacidade necessários.



Fique Conosco

Quartos decorados a pensar no bem-estar e conforto do hóspede, com oferta de *Amenities* e do serviço de chá (entre outros serviços incluídos no preço/noite).

A nossa oferta

Para além dos quartos Standard, estão também disponíveis quartos Deluxe, Superiores e Suites, estes tematicamente decorados.

(imagem: Superior Escritor)



VISITE EM AVEIRO

O Batel

Rua Tenente Resende nº 21
T. 234 484 234

Maré Cheia

Rua de José Rabumba nº 1
T. 234 384 030

À Portuguesa

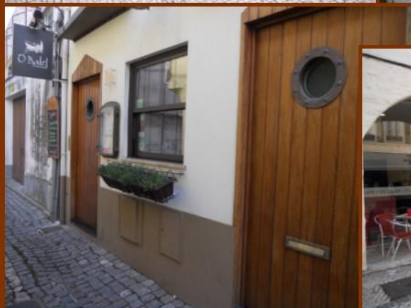
Rua Tenente Resende nº 32
T. 918 893 519

Gelataria Milano

Praça 14 de Julho nº 7
T. 234 093 765

Tripas Têzero Aveiro

Rua Clube dos Galitos nº 14
T. 918 655 169



VISITE AVEIRO



CONTACTOS

Rua Barbosa de Magalhães nº 15/17
3800-154 Aveiro

Telefone 234 377 400

Telemóvel 964 649 919

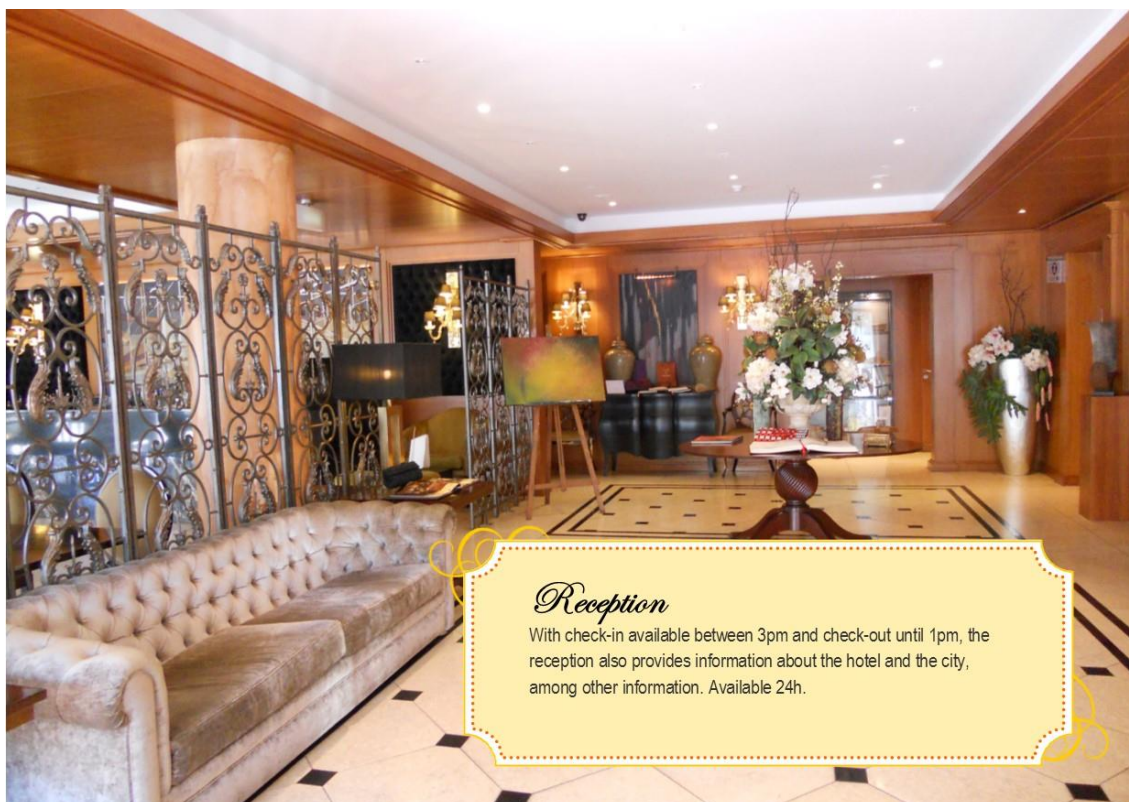
E-mail: hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt

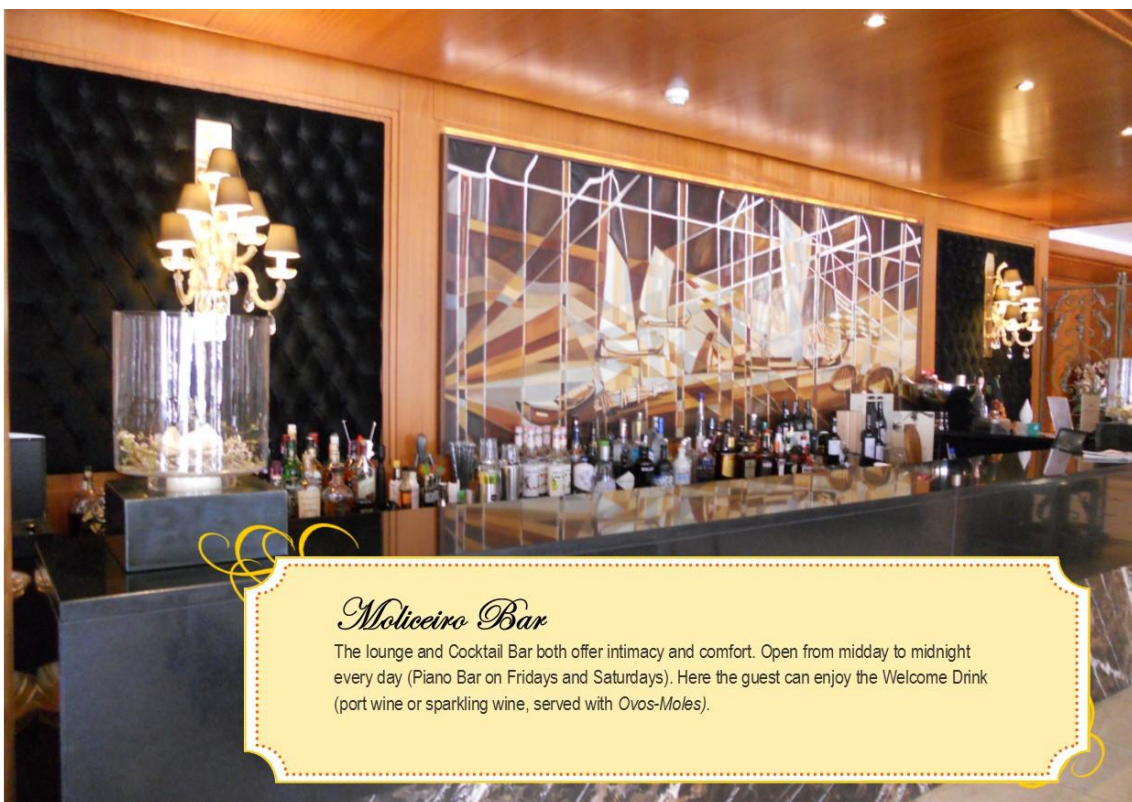
www.hotelmoliceiro.pt
facebook.com/hotelmoliceiro
twitter.com/hotelmoliceiro
pinterest.com/hotelmoliceiro



IV. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (EN)

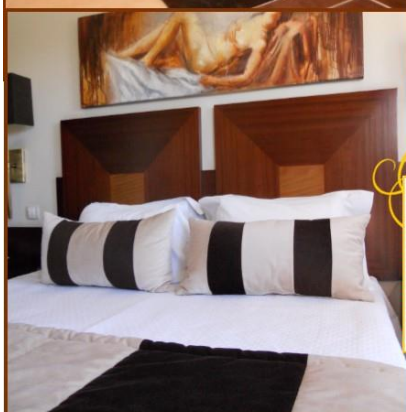






Moliceiro Room

Large space suitable for meetings, presentations or conferences, offering the participant all the comfort and privacy needed.



Stay with us

Rooms carefully designed to provide the guest with well-being and comfort, offering Amenities and tea service (among other services included).

Our offer

Apart from the Standard Rooms, there are also thematically decorated rooms (Deluxe, Superiors, Suites).

(image: "Writer" Superior)



VISITE EN AVEIRO

O Batel

Rua Tenente Resende nº 21
T. +351 234 484 234

Maré Cheia

Rua de José Rabumba nº 1
T. +351 234 384 030

À Portuguesa

Rua Tenente Resende nº 32
T. +351 918 893 519

Gelateria Milano

Praça 14 de Julho nº 7
T. +351 234 093 765

Tripas Têzero Aveiro

Rua Clube dos Galitos nº 14
T. +351 918 655 169



TAKE A LOOK AT OUR CITY



Embrace yourself in Ria's arms

CONTACT US

Rua Barbosa de Magalhães nº 15/17
3800-154 Aveiro

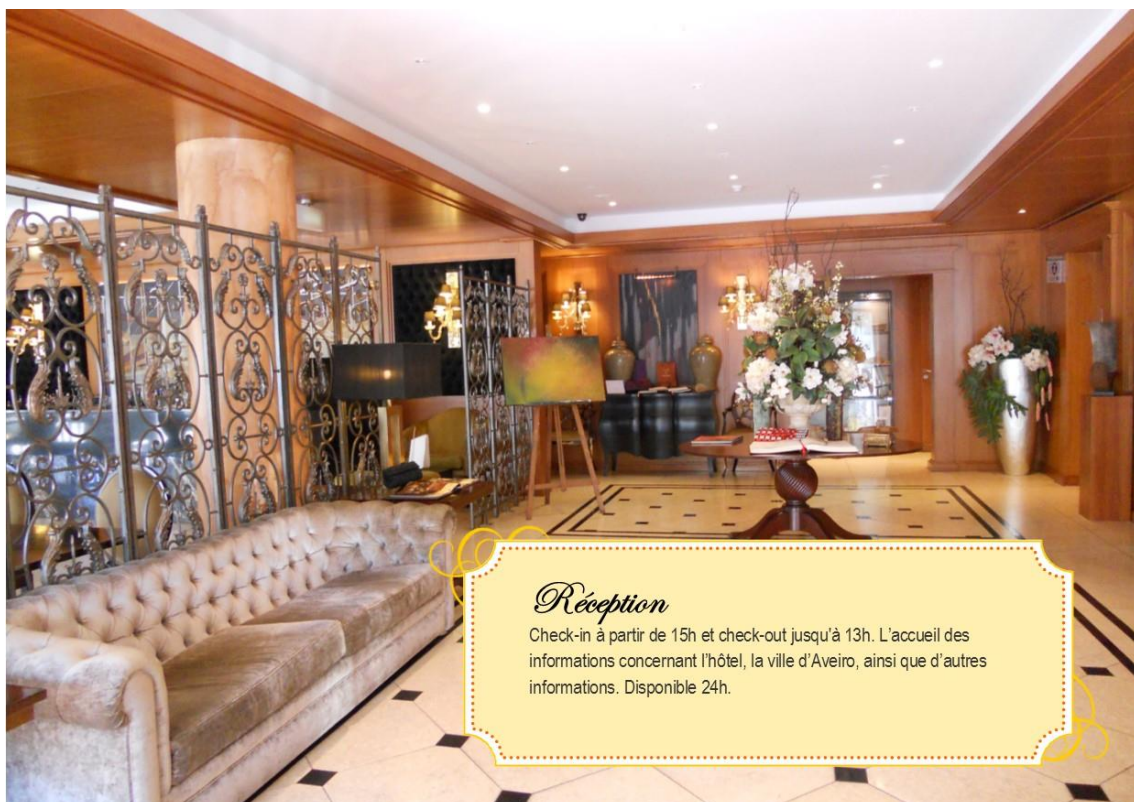
Telephone +351 234 377 400
Mobile phone +351 964 649 919
E-mail: hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt

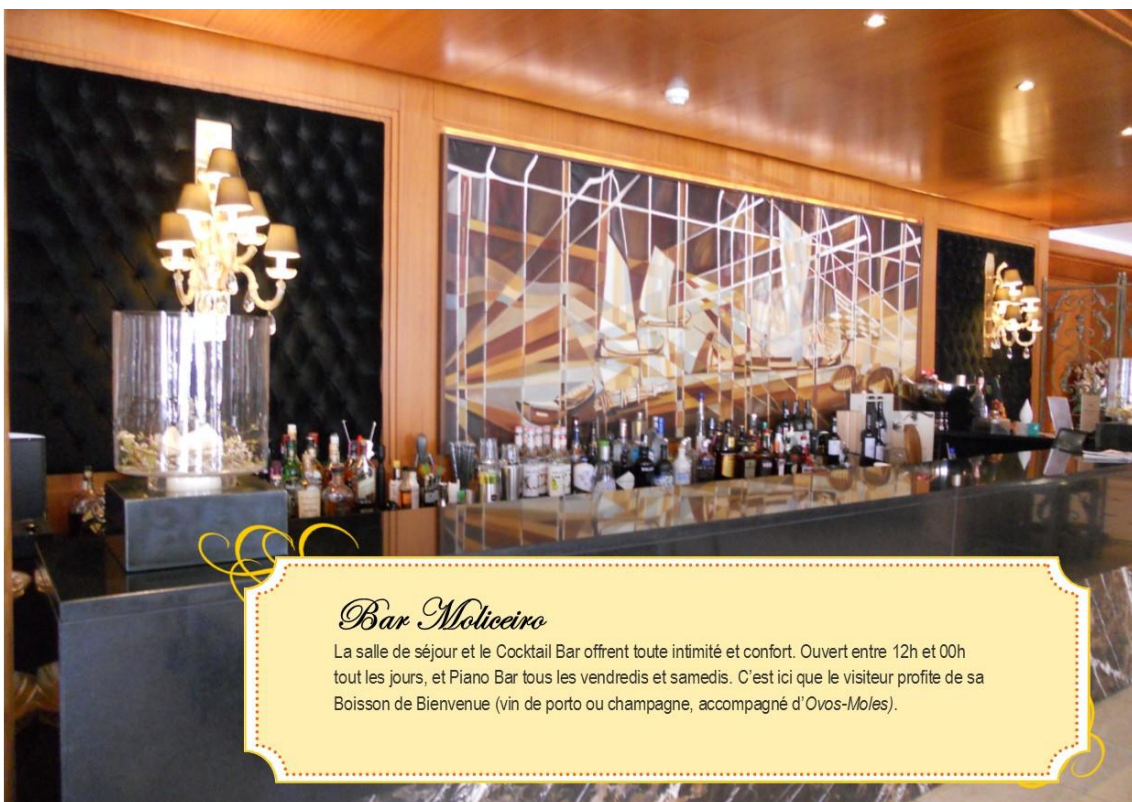
www.hotelmoliceiro.pt
facebook.com/hotelmoliceiro
twitter.com/hotelmoliceiro
pinterest.com/hotelmoliceiro



V. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (FR)

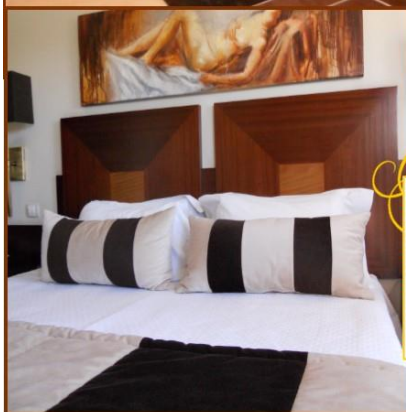
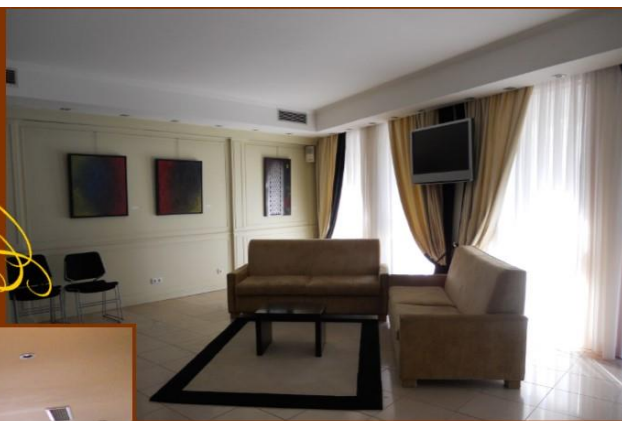






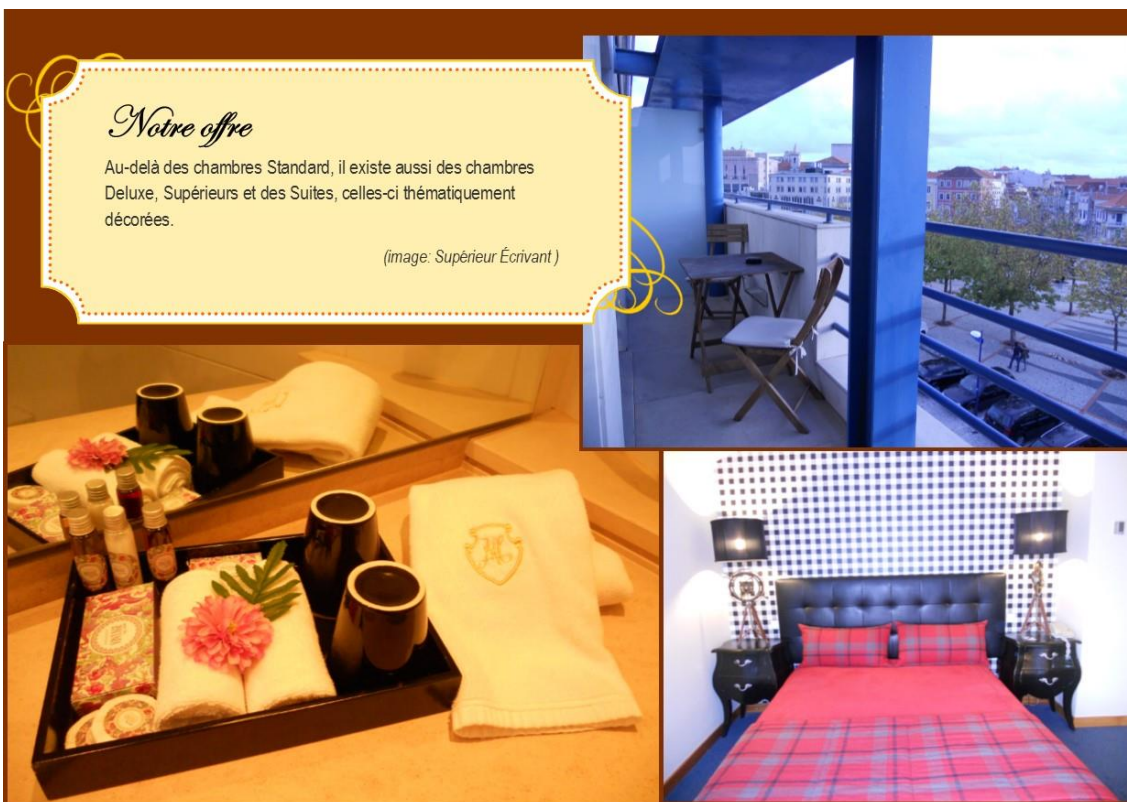
Salle Moliceiro

Salle adaptée pour des réunions, des présentations ou des conférences. Celle-ci offre aux intervenants tout le confort et l'intimité au besoin.



Restez avec nous

Les chambres sont décorées en mesure du bien-être et confort du client, avec l'offre d'*Amenities* et du service de thé (autres services inclus prix/nuit).



VISITE EN AVEIRO

O Batel

Rua Tenente Resende nº 21
T. +351 234 484 234

Maré Cheia

Rua de José Rabumba nº 1
T. +351 234 384 030

À Portuguesa

Rua Tenente Resende nº 32
T. +351 918 893 519

Gelateria Milano

Praça 14 de Julho nº 7
T. +351 234 093 765

Tripas Têzero Aveiro

Rua Clube dos Galitos nº 14
T. +351 918 655 169



VISITEZ AVEIRO



CONTACTES

Rua Barbosa de Magalhães nº 15/17
3800-154 Aveiro

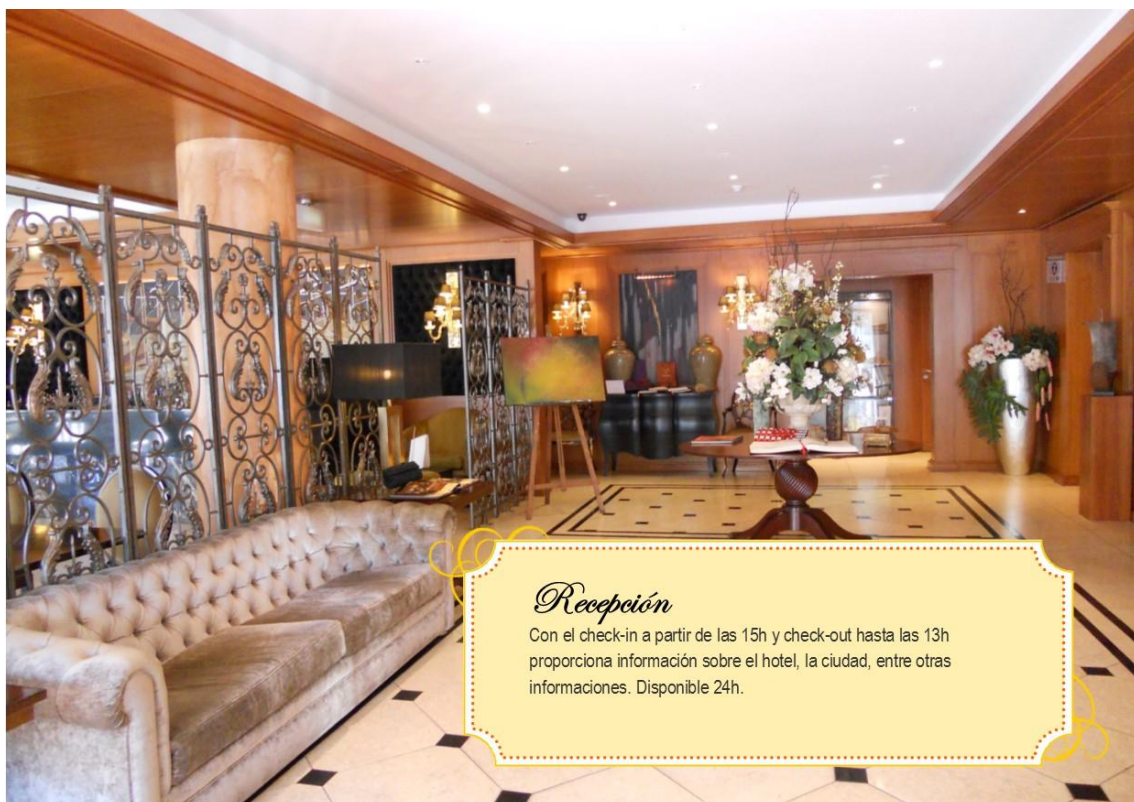
Téléphone +351 234 377 400
Téléphone portable +351 964 649 919
E-mail: hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt

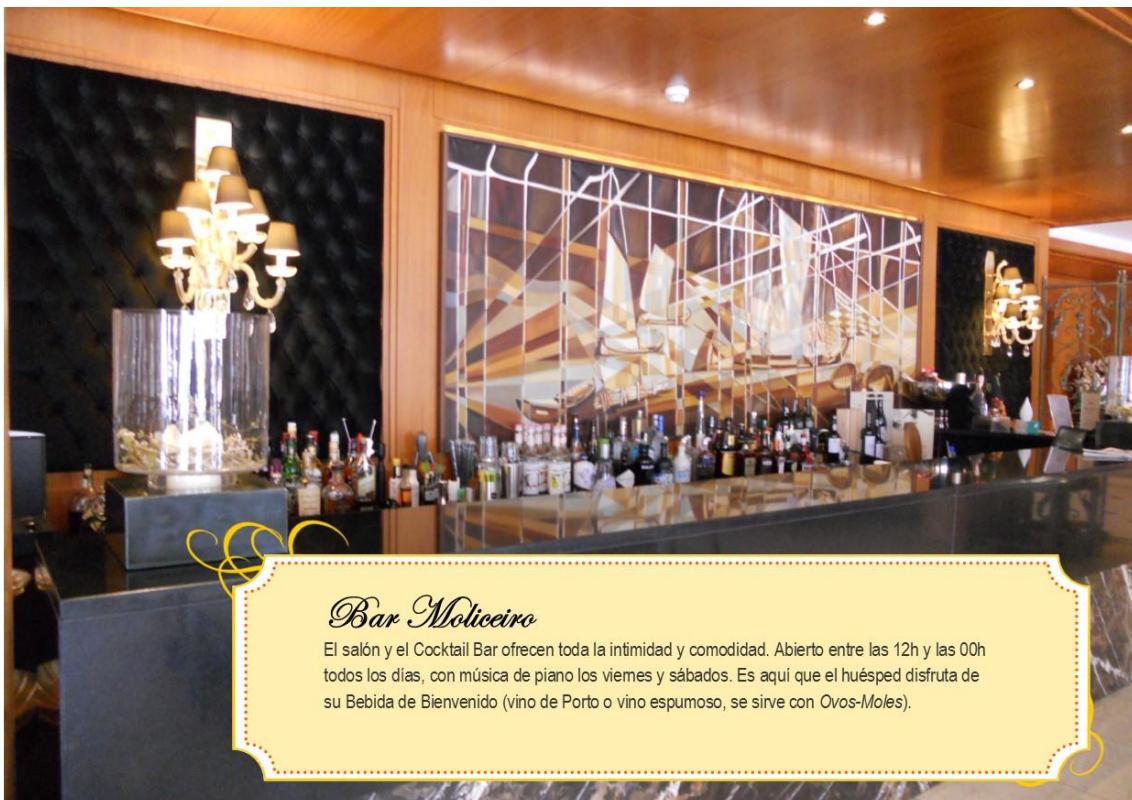
www.hotelmoliceiro.pt
facebook.com/hotelmoliceiro
twitter.com/hotelmoliceiro
pinterest.com/hotelmoliceiro



VI. Sugestão de Apresentação: Brochura de Serviços do Hotel Moliceiro (ES)

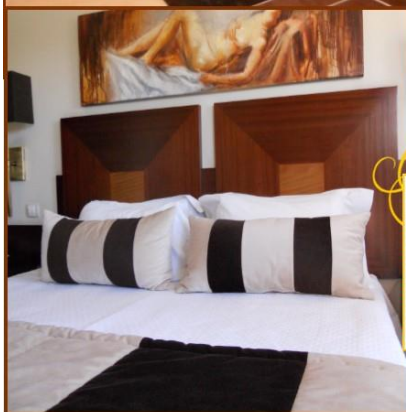






Salón Moliceiro

Un espacio amplio ideal para reuniones, presentaciones o conferencias, proporcionando al cliente todo el comodidad e privacidad necesario.



Quédate con nosotros

Habitaciones decoradas pensando en el bienestar y confort de los huéspedes, ofrecen *Amenities* y servicio de té (entre otros servicios incluidos en el precio/noche).

Nuestra Oferta

Además de las habitaciones Standard, están también disponibles las habitaciones Deluxe, Superior y Suites, estas decoradas con un tema.

(Imagen: Superior Escritor)



VISITE EN AVEIRO

O Batel

Rua Tenente Resende nº 21
T. +351 234 484 234

Maré Cheia

Rua de José Rabumba nº 1
T. +351 234 384 030

À Portuguesa

Rua Tenente Resende nº 32
T. +351 918 893 519

Gelateria Milano

Praça 14 de Julho nº 7
T. +351 234 093 765

Tripas Têzero Aveiro

Rua Clube dos Galitos nº 14
T. +351 918 655 169



VISITE AVEIRO



Dejese llevar por los brazos de la Ria

CONTACTOS

Rua Barbosa de Magalhães nº 15/17
3800-154 Aveiro

T. +351 234 377 400

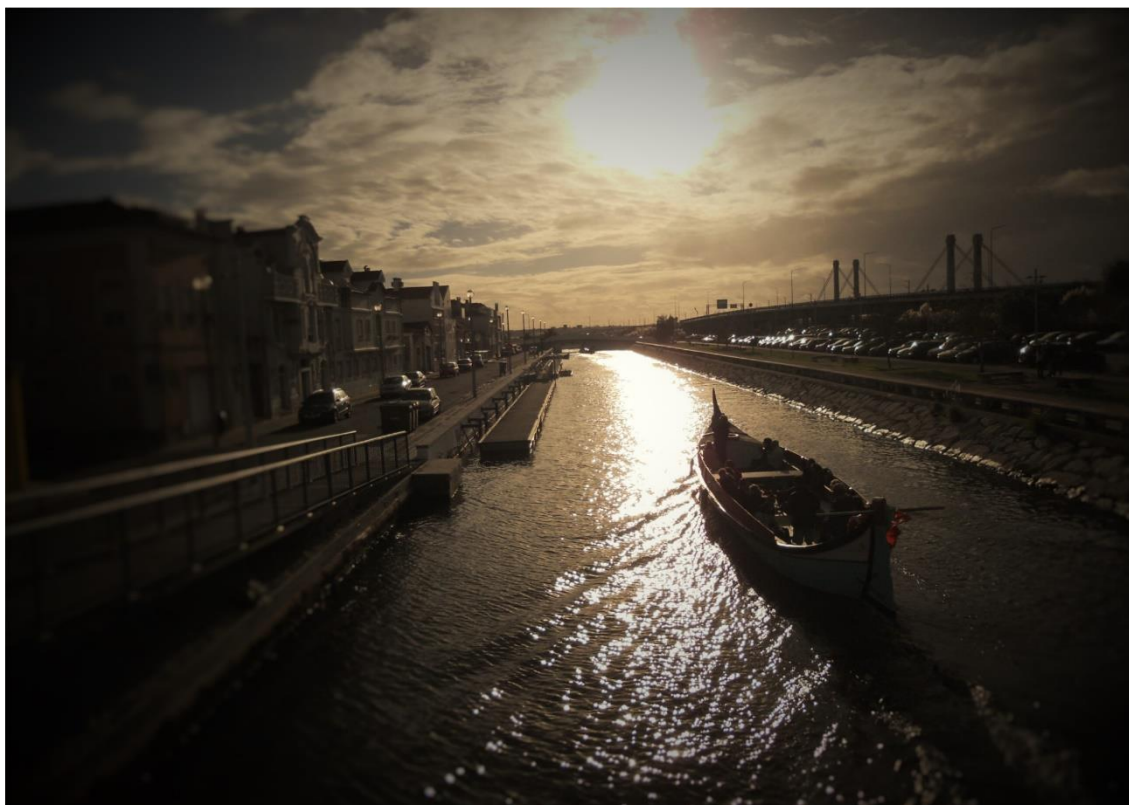
T. +351 964 649 919

E-mail: hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.pt

www.hotelmoliceiro.pt
facebook.com/hotelmoliceiro
twitter.com/hotelmoliceiro
pinterest.com/hotelmoliceiro



VII. Sugestão de Apresentação: Menu Bar Moliceiro



<p>Aperitivos</p> <p>Vermutes (6 cl).....4,30€ Campari (4 cl).....4,50€ Ricard (3 cl).....4€ Femet Branca (2 cl).....4€</p> <p>Vinhos da Madeira/Wine</p> <p>Madeira Sercial (6 cl).....3,50€ Madeira Malvasia (6 cl).....3,50€</p> <p>Vinhos do Porto</p> <p>Porto Seco (6 cl).....4,50€ Porto Doce (6 cl).....4,50€ Lágrima (6 cl).....4,30€ Porto 10 anos (6 cl).....7€ Porto 20 anos (6 cl).....10€ Vintage (Garrafa/Bottle).....75€ L. B. V.9€</p> <p>Whiskies</p> <p>Scotch Novo (4 cl).....6€ Scotch Velho (4 cl).....7,50€ Malt Whisky (4 cl).....9€ - 18€ Irish Whisky (4 cl).....6€ Bourbon Whisky (4 cl).....6€ Canadian Whisky (4 cl).....6€ Whisky 20 anos (4 cl).....18,50€</p> <p>Gin</p> <p>Importado (4 cl).....7,50€ - 16€</p> <p>Vodka</p> <p>Importada (4 cl).....7,50€ - 16€</p> <p>Rum</p> <p>Rum Nacional (4 cl).....6€ - 10€ Rum Importado (4 cl).....17,50€ Rum Escuro (4 cl).....17,50€</p> <p>Licores</p> <p>Nacionais (4 cl).....6€ - 10€ Importados (4 cl).....7,50€</p>	<p>Brandies</p> <p>Croft (4 cl).....5€</p> <p>Aguardentes de Frutos</p> <p>Poire William (4 cl).....15€ Calvados (4 cl).....15€ Medronho (4 cl).....4,50€</p> <p>Aguardentes Vinicas</p> <p>S. Domingos (4 cl).....6,50€ C. R. F. Reserva (4 cl).....9€ Adega Velha (4 cl).....15€ Outras Velhas (4 cl).....7,50€ - 25€</p> <p>Outras Aguardentes</p> <p>Bagaceira (4 cl).....4€</p> <p>Cognac</p> <p>Cognac V. S. (4 cl).....7,50€ Cognac V. S. O. P. (4 cl).....10,50€ Cognac X. O. (4 cl).....20€ Cognac Extra (4 cl).....30€</p> <p>Espumantes/Sparkling</p> <p>Super Reserva Bruto (75 cl).....27,50€ Meio Seco (75 cl).....27,50€ Doce-Asti (75 cl).....25€ Tinto Bruto (75 cl).....27,50€ Kir Royal (37 cl).....9€ Champagne Cocktail (37 cl).....9€ Espumante à Taça (Flute) (37 cl).....4€</p> <p>Champagnes</p> <p>Pommery Bruto (75 cl).....85€ Dom Perignon (75 cl).....194,50€ Mët & Chandon Brut (75 cl).....95€</p>	<p>Vinhos/Wines</p> <p>Verde/Green (75 cl/37 cl).....18€/8€ Branco/White (75 cl/37 cl).....18€/8€ Tinto/Red (75 cl/37 cl).....18€/9,50€ Tintos Velhos/Old Red (75 cl).....30€ Rosé (75cl).....18€</p> <p>Cervejas/Beer</p> <p>Nacional (33cl).....3€ S/ Álcool - Importada (33 cl).....3,50€</p> <p>Sumos e Bebidas s/ Alcool/Juices</p> <p>Without Alcohol</p> <p>Sumos Naturais.....5,50€ Sumos 100% e Nectares.....2,50€ Refrigerantes.....2€ Água Mineral.....1,50€ Xaropes.....3€</p> <p>Café/Coffee</p> <p>Café Expresso.....1,50€ Café Expresso Descafeinado.....1,50€ Café c/ Leite.....2€ Café c/ Natas.....2,75€</p> <p>Chá/Tea</p> <p>Chá Nacional.....2,80€ Chá Importado à Inglesa.....3€ Carioca de Limão Duplo.....1,25€ Carioca de Limão.....1€</p> <p>Snacks</p> <p>Sanduche de Queijo.....3,50€ Sanduche de Fiambre.....3,50€ Sanduche Mista.....3,75€ Tosta Mista.....4,50€ Torrada.....3,25€</p>	<p>Cocktails Tradicionais</p> <p>Short Drinks (6 - 10 cl).....7,50€ Medium Drinks (11 - 20 cl).....9,50€ Long Drinks (+ 21cl).....10€</p> <p>Cocktails Aperitivos</p> <p>Dry Martini (Gin, Vermute Seco) Daiquiri (Rum) Manhattan (Whisky, Vermute, Angustura) Margarita (Tequila, Triplíce, Sumo de Limão) Caipirinha (Aguardente de Cana, Lima) Old Fashioned (Bourbon, Angustura, Soda) Negroni (Campari, Vermute, Gin) Side Car (Brandy, Triplíce, Sumo de Limão) Whisky Sour (Whisky, Sumo de Limão, Clara de Ovo)</p> <p>Cocktails Digestivos</p> <p>Alexander (Brandy, Licor de Cacao, Natas) Band B (Brandy, Benedictine) Black Russian (Vodka, Licor de Café) White Russian (Vodka, Licor de Café, Natas) Golden Cadillac (Licor de Cacao, Galeano, Natas) Grasshopper (Licor de Cacao, Licor de Menthe, Natas) Rusty Nail (Scotch, Drambuie) Porto Flip (Porto, Gema de Ovo) Whisky Sour (Whisky, Sumo de Limão, Clara de Ovo) White Lady (Gin, Triplíce, Sumo de Limão) Costa de Prata (Vodka, Groseira, Natas) Golden Dream (Galeano, Triplíce, Sumo de Laranja, Natas)</p> <p>Medium Long Drinks</p> <p>Boody Mary (Vodka, Sumo de Tomate e tempero) Gin Fizz (Gin, Sumo de Limão) Tom Collins (Gin, Sumo de Collins, Soda) Horse's Neck (Brandy, Ginger Ale) Harvey Wallbanger (Vodka, Galeano, Sumo de Laranja) Tequila Sundrise (Tequila, Grenadine, Sumo de Laranja) Pina Colada (Rum, Creme Cêco, Sumo de Ananás) Blue Hawai (Rum, Blue Curaçao, Leite de Côco, Sumo de Ananás) Pimm's Cup (Pimm's e Limonada) Ganibaldi (Campari, Sumo de Laranja) Planter's Punch (Rum, Grenadine, Sumo de Limão, Soda)</p>
---	---	--	--

Pousse-Cafés		<p><i>O Moliceiro é um barco ricamente decorado. As suas harmoniosas linhas fazem dele uma embarcação muito "sui generis". O seu encanto reside na decoração que ostenta.</i></p> <p><i>Os maravilhosos painéis são decorados ao gosto popular, deslizam suavemente de velas brancas refletidas nas águas, fazendo da nossa Ria, uma galeria de arte fluida.</i></p> <p><i>Moliceiro is a boat with a rich decoration. Its harmonious lines makes it a vessel "sui generis". Its charm is represented on its decoration.</i></p> <p><i>Beautiful panels painted with popular style, slide smoothly along the channels. Its white sails reflected in the water, makes the Ria an art gallery.</i></p>
Proa do Moliceiro (Grenadine, Creme de Cacau, Blue Curaçao, Peppermint Branco, Brandy).....	5€	
Fonzy Kiss (Licor de Cacau, Segredo).....	5€	
Salina (Licor de Café, Chantilly).....	5€	
Composições de Grupo		
Sangria (Aprox. 1lt.).....	12€	
Cup (Aprox. 1lt.).....	12€	
Composições Quentes/Hot Drinks		
Irish Coffee (Whisky, Café).....	8,50€	
Royal Coffee (Cognac, Café).....	8,50€	
Grog (Rum Escuro, Água Quente).....	9,50€	
Cocktails s/ Alcool/Cocktails Without Alcohol		
Cinderela (Sumo de Limão, Laranja e Ananás).....	6€	
S. Francisco (Sumo de Laranja, Ananás, Limão, Alperce, Pera, Groselha).....	6€	
Shirley Temple (Grenadine, Ginger Ale).....	6€	
Virgin Mary (Sumo de Tomate).....	6€	
Virgin Pina Colada (Sumo de Ananás, Creme de Cóco).....	6€	
Pussy Foot (Sumo de Laranja, Limão, Lima, Grenadine, Gema de Ovo).....	6€	
Milk Shakes		
Café/Baunilha.....	6€	
Chocolate/Cóco.....	6€	
Frutos Silvestres/Tropicais.....	6€	
Gelados/Ice Creams		
Sorvete Goluseima.....	6,10€	
Delícia Moliceiro.....	6,10€	
Tentação de Frutos.....	7,20€	
After Eight (C) Alcool.....	7,20€	
Confeitaria/Pastry		
Bolo Requite.....	3,50€	
Biscoitos Manteiga (5 peças).....	2€	
Ovos-Molesi/Regional Sweets (5 peças).....	2€	
Tábuas		
Tábua de Queijos/Cheese (ou outras/or others).....	20€	



HOTEL MOLICEIRO

AVEIRO - PORTUGAL

Rua Barbosa de Magalhães 15/17 . 3800-154 | Tel. 234 377 400 Fax. 234 377 401 | GPS | 40° 38' 30.91" N 8° 39' 21.79"
www.hotelmoliceiro.com | hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.com | www.facebook.com/hotelmoliceiro

VIII. Lista de Contactos das 100 Maiores Empresas do Distrito de Aveiro

	Empresas	Contactos
1	Prio Energy, S.A.	comercial@prioenergy.com
2	CUF - Químicos Industriais	cuf@cuf.pt
3	Renault Cacia, S.A.	contacto.cliente@renault.pt
4	Faurecia - Sistemas de Escape Portugal, LDA	antonio.neves@faurecia.com
5	Amorim & Irmãos, S.A.	marketing.ai@amorim.com
6	Bosch Termotecnologia, S.A.	isabel.pereira@pt.bosch.com
7	Faurecia - Assentos de Automóvel, S.A.	antonio.neves@faurecia.com
8	Companhia Industrial de Resinas Sistéticas Cires, LDA	cires@cires.pt
9	Ferpinta - Ind. Tubos de Aço de Fernando Pinho Teixeira, S.A.	info@ferpinta.pt
10	Cooplecnorte - Aquisição e Forn. De Bens e Serviços, LDA	geral@gestelec.pt
11	Grohe Portugal - Componentes Sanitários, LDA	comercial-pt@grohe.com
12	Colep Portugal, S.A.	enquires@colep.com
13	Dow Portugal - Prod. Químicos, Sociedade Unipessoal, LDA	Não disponível.
14	Amorim Revestimentos, S.A.	amorim@amorim.com
15	Sorgal - Sociedade de Óleos e Rações, S.A.	geral@soja-sqps.pt
16	Amorim Florestal, S.A.	geral.af@amorim.com
17	Flex 2000 - Produtos Flexíveis, S.A.	flex2000@mail.telepac.pt
18	Solverde - Soc. Invest. Turísticos da Costa Verde, S.A.	marketing@solverde.pt
19	Teka Portugal, S.A.	sallisboa@teka.pt
20	Polivouga - Indústria de Plásticos, S.A.	polivouga@polivouga.pt
21	Bosch Security Systems - Sistemas de Segurança, S.A.	Não disponível.
22	Amorim Cork Composites, S.A.	acc@amorim.com
23	Gestamp Aveiro - Indústria de Acessórios de Automóveis, S.A.	gestampaveiro@gestamp.com
24	PT Inovação e Sistemas, S.A.	contact@ptinovacao.pt
25	Gametal - Metalúrgica de Gandarinha, S.A.	info@kirchhoff-automotive.com

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

26	Lusitaniagás - Companhia de Gás do Centro, S.A.	distribuicao.lusitaniagas@galpennergia.com
27	Simoldes - Plásticos, S.A.	mail@simoldes.com
28	Unimadeiras - Prod., Comércio e Exploração Florestal, S.A.	geral@unimadeiras.pt
29	Planos Fêrricos Portugal II, Unipessoal, LDA	information@plafesa.pt
30	Pavigrés - Cerâmicas, S.A.	comercial@pavigres.com
31	TJA - Transportes J. Amaral, S.A.	info@tia.pt
32	Vista Alegre Atlantis, S.A.	geral@vaa.pt
33	Ramada Aços, S.A.	acos.ovar@ramada.pt
34	Cordex - Companhia Industrial Textil, S.A.	cordex@mail.telepac.pt
35	Ria Blades, S.A.	info@powerblades.pt
36	Pascoal & Filhos, S.A.	geral@pascoal.pt
37	Sanitana - Fábrica de Sanitários de Anadia, S.A.	info@sanitana.com
38	Lusitaniagás - Comercialização, S.A.	gasnatural@galpennergia.com
39	Alberplás - Indústria de Plásticos, S.A.	alberplas@alberplas.pt
40	EDA - Estofagem de Assentos, unipessoal, LDA	antonio.neves@faurecia.com
41	Malaquias - Distribuição Alimentar, LDA	malaquias@malaquias.pt
42	Grês Panaria Portugal, S.A.	margres@margres.com
43	Funfrap - Fundição Portuguesa, S.A.	ginette@mail.telepac.pt
44	Bi-Silque, Produtos de Comunicação Visual, S.A.	info@bisilque.com
45	Adra - Águas da Região de Aveiro, S.A.	adra@adp.pt
46	Ecco'Let (Portugal) - Fábrica de Sapatos, LDA	eccopt@ecco.com
47	Cinca - Companhia Industrial de Cerâmica, S.A.	cinca@cinca.pt
48	Piedade, S.A.	piedadesqps@piedade.com.pt
49	Aleluia - Cerâmicas, S.A.	geral@aleluia.pt
50	Euro-Yser - Produtos Químicos, S.A.	yser@yser.pt
51	Oliveira & Irmão S.A.	geral@oli.pt
52	Aveicelular - Comunicações e Acessórios, LDA	info@aveicellular.pt
53	Aveidigital - Produtos de Telecomunicações, LDA	sales@aveidigital.com

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

54	Vicaime - Indústria de Madeiras e Derivados, S.A.	vicaime@vicaime.pt
55	Oscacer - Cesar Rola, LDA	gerencia@oscacer.pt
56	Inplas - Industrias de Plásticos S.A.	mail@simoldes.com
57	Transportes Pascoal, LDA	contact@transpascoal.com
58	CNCB - Companhia Nacional Comércio Bacalhau, S.A.	geral@cncb.pt
59	Revigrés - Indústria de Revestimentos de Grês, LDA	revigres@revigres.pt
60	Tensai Indústria, S.A.	tensai@tensai.pt
61	Exporplas - Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	exporplas@exporplas.pt
62	Trecar - Tecidos e Revestimentos, S.A.	abel.baptista@trecar.pt
63	Cork Supply Portugal, S.A.	csp@corksupply.com
64	Metalcertima - Industria Metalomecânica, S.A.	metalcertima@metalcertima.pt
65	Aspöck Portugal, S.A.	office@aspoeck.at
66	Marabuto - Produtos Alimentares, S.A.	geral@marabuto.pt
67	Sanindusa - Indústria de Sanitários, S.A.	sanindusa@sanindusa.pt
68	Extrusal - Companhia Portuguesa de Extrusão, S.A.	info@extrusal.pt
69	Empresa de Transportes Álvaro Figueiredo, S.A.	sec@transportesfigueiredo.pt
70	Fábrica de Papel e Cartão da Zarrinha, S.A.	info@zarrinha.pt
71	Indasa - Indústria de Abrasivos, S.A.	indasa@indasa.pt
72	Centrauto - Componentes Auto, LDA	geral@centrauto.pt
73	Flexipol - Espumas Sintéticas, S.A.	flexipol@grupocopo.com
74	M.A. Silva - Cortiças, LDA	jremoaldo@masilva.pt
75	Bluetooth - Imp. E Exp. De Telemóveis, Unipessoal, LDA	Não disponível.
76	Arsopi - Indústrias Metalúrgicas Arlindo S. Pinho, S.A.	arsopi@arsopi.pt
77	MDA - Moldes de Azeméis, S.A.	comercial@mda.pt
78	DPP - Distribuição de Produtos Petrolíferos, S.A.	geral@dppportugal.com
79	Terra a Terra, Produtos Agrícolas, LDA	geral@lacticoop.pt
80	Riometais - Comércio de Sucata, LDA	riometais@mail.telepac.pt

Estágio no Hotel Moliceiro – Identidade e Imagem Corporativa

81	Bongás - Energias, S.A.	geral@bongasenergias.pt
82	Gepoil - Soc. Gestora Postos de Abst. Combustíveis, S.A.	info@gepoil.com
83	Freitas & Silva, S.A.	fersil@fersil.com
84	Plastaze - Plásticos de Azeméis, S.A.	mail@simoldes.com
85	Valmet, LDA	ovr_laundry@valmet.com
86	Alcobre - Condutores Elétricos, S.A.	alcobre@alcobre.pt
87	Recer - Indústria de Revestimentos Cerâmicos, S.A.	recer@recer.pt
88	Largisport - Produtos Alimentares, LDA	largisport@largisport.com
89	Sociedade de Pesca Miradouro, S.A.	paula@frip.pt
90	Francisco Pereira Lima, LDA	tcristina@sapo.pt
91	Avisabor - Indústria Agro-Alimentar, S.A.	lusiaves@lusiaves.pt
92	Gebo Packaging Solutions Portugal, S.A.	portugal@sidel.com
93	Schmidt Light Metal - Fundição Injetada, LDA	info@slm-group.eu
94	Diatosta - Indústria Alimentar, S.A.	comercial@diatosta.pt
95	Gopaca - Fábrica de Papel de Cartão, S.A.	geral@gopaca.pt
96	Smurfit Kappa Portugal, S.A.	Não disponível.
97	Pietec - Cortiças, S.A.	piedadesgps@piedade.com.pt
98	Pecol - Sistemas de Fixação, S.A.	pecol.sa@pecol.pt
99	ERT Têxtil Portugal, S.A.	geral@ertgrupo.com
100	Sasal - Assentos para Automóveis, S.A.	Não disponível.