



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

MESTRADO EM TURISMO

Ramo - Gestão Estratégica de Eventos

Dissertação

**Hotelaria, eventos e a COVID-19: reposicionamento
em situações de declínio da procura - um estudo no
contexto de Cascais e Estoril**

Madalena Coelho dos Santos Francisco

Estoril, 15 de novembro de 2022



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

MESTRADO EM TURISMO

Ramo - Gestão Estratégica de Eventos

Dissertação

Hotelaria, eventos e a COVID-19: reposicionamento em
situações de declínio da procura - um estudo no contexto
de Cascais e Estoril

Madalena Coelho dos Santos Francisco

Orientadora: Professora Doutora Susana Gonçalves

Coorientadora: Professora Doutora Maria de Lurdes Calisto

Estoril, 15 de novembro de 2022

Agradecimentos

Primeiramente, agradecer à minha família pelo suporte e incentivo constante, sem eles nada disto seria possível.

Ao meu namorado pelo apoio e paciência ao longo destes anos.

Por fim aos meus amigos e colegas, pelas sessões de estudo e também pelos momentos de convívio.

Índice

Índice de figuras	5
Índice de tabelas	5
Resumo.....	6
Abstract	7
Lista de Abreviaturas	8
1. Introdução	9
1.1 Enquadramento geral.....	9
1.2 Problemática da Investigação.....	10
1.3 Objetivos de Investigação	11
1.4 Estrutura da Dissertação.....	11
2. Revisão da Literatura	12
2.1 Hotelaria.....	12
2.1.1 Conceito	12
2.1.2 Características	12
2.1.3 Importância do setor.....	13
2.2 Eventos.....	14
2.2.1 Conceito	14
2.2.2 Evolução.....	15
2.2.3 Tipologias de eventos.....	16
2.2.4 Eventos e Hotelaria	17
2.3 COVID-19.....	18
2.3.1 Conceito	18
2.3.2 Impacto.....	19
2.3.3 COVID-19 e Hotelaria	20
2.3.4 COVID-19 e Eventos	24
3. Metodologia	25
3.1 Desenho de investigação	25
3.2 Amostra	25
3.3 Técnicas de recolha de informação	31
3.3.1 Plataformas de comunicação dos hotéis.....	31
3.3.2 Inquérito por questionário	32
4. Apresentação, análise e discussão dos resultados	33
4.1 Websites	33
4.2 Instagram.....	36

4.3 Inquérito por questionário	41
4.4 Discussão dos resultados	44
5. Conclusão	47
5.1 Reflexões finais	47
5.2 Limitações do estudo e Investigação futura	48
Bibliografia	49
Anexos	57
Anexo I – Websites	57
Anexo II – Publicações do Instagram (conteúdo)	69
Apêndices	98
Apêndice I – Perguntas do inquérito por questionário	98
Apêndice II – Publicações do Instagram (dados por mês)	101
Apêndice III – Respostas do inquérito por questionário	108

Índice de figuras

Figura 1 - Dimensões teóricas da COVID-19	19
---	----

Índice de tabelas

Tabela 1 - Tipologias e locais dos eventos	17
Tabela 2 - Oferta hoteleira no concelho de Cascais	26

Resumo

A COVID-19 é uma doença que foi identificada pela primeira vez a dezembro de 2019 na China, a qual teve um significativo impacto no turismo em geral, e na hotelaria e eventos em particular.

O modo como a hotelaria ia sobreviver num período pós COVID-19 era algo que ainda era desconhecido e por isso era necessário serem realizados estudos de caso de hotéis com o objetivo de focar nos problemas causados pela COVID-19, como foi feito na presente investigação.

A metodologia desta dissertação incluiu a análise das plataformas online de comunicação dos hotéis, nomeadamente, websites e Instagram, dos 21 hotéis em análise, mas também o inquérito por questionário, em que se obteve resposta de 15 hotéis.

Regendo-se pelo objetivo de descrever quais as práticas de reposicionamento adotadas pelos hotéis da freguesia de Cascais e Estoril, para a área de eventos, em consequência dos impactos da COVID-19 na procura, conclui-se que os hotéis desenvolverem variadas práticas, tais como, fazer entregas ao domicílio, transformar quartos em escritórios, oferecer estadias de longa duração e apostar no mercado nacional.

Palavras-chave: COVID-19, Hotelaria, Eventos

Abstract

COVID-19 is a disease that was first identified in December 2019 in China. which had a significant impact on tourism in general, and hospitality and events in particular.

How the hospitality industry was going to survive in a post COVID-19 period was something that was still unknown and therefore case studies of hotels needed to be conducted in order to focus on the problems caused by COVID-19, as was done in the present study.

The methodology of this dissertation included the analysis of the hotels' online communication platforms, namely, websites and Instagram, of the 21 hotels under analysis, but also the questionnaire survey, where a response was obtained from 15 hotels.

Based on the objective of describing the repositioning practices adopted by hotels in the parish of Cascais and Estoril, in the events industry, as a consequence of the impact of COVID-19 on the demand, it was concluded that hotels have developed various practices such as making home deliveries, transforming rooms into offices, offering long stays and focusing on the national market.

Keywords: COVID-19, Hospitality, Events

Lista de Abreviaturas

OMS - Organização Mundial de Saúde

DGS - Direção Geral de Saúde

F&B - *Food and Beverage*

SARS-CoV - *Severe Acute Respiratory Syndrome CoronaVirus*

1. Introdução

1.1 Enquadramento geral

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo novo coronavírus, que foi identificado pela primeira vez a dezembro de 2019 em Wuhan, na China (Organização Mundial de Saúde, 2021). Este vírus criou condições que impactaram a vida de todas as pessoas à volta do mundo, levando a que fossem feitas mudanças nos comportamentos políticos, económicos e sociais (Baum & Hai, 2020).

Sem dúvida que a pandemia afetou a economia mundial e colocou a hotelaria perante um desafio desconhecido (Gursoy & Chi, 2020), inclusive alguns comentadores na altura, sugeriam que 75% dos pequenos negócios hoteleiros, na Europa e nos Estados Unidos da América, poderiam nem voltar a abrir a seguir à pandemia (Baum & Hai, 2020).

De acordo com Palrão, Rodrigues e Estêvão (2021) também no contexto dos eventos foram sentidos alguns efeitos, sobretudo pela sua natureza no que diz respeito a juntar pessoas. Segundo Ludvigsen e Hayton (2020), esta pandemia teve um grande impacto na indústria dos eventos porque estes acabam por propagar e intensificar esta doença infecciosa.

Nas últimas décadas o setor dos eventos tem-se expandido em várias áreas porque todos os eventos são únicos devido às várias combinações de locais, pessoas e gestão que estes podem apresentar (Getz & Page, 2016). Os autores acrescentam ainda que o turismo de eventos pode combater a sazonalidade da procura e, desta forma, os destinos devem decidir que benefícios pretendem obter com a realização dos mesmos. Por outro lado, Britto e Fontes (2002) afirmam que os eventos deverão ser reconhecidos como atividades económicas e sociais que ajudam no crescimento dos hotéis, das agências de viagens e das transportadoras aéreas. Assim sendo, aquando da construção ou reestruturação de hotéis é importante ter em conta a evolução que o mercado dos eventos tem tido pois será uma área indispensável para o progresso da hotelaria nacional (Menezes & Bridi, 2014).

A verdade é que a COVID-19 acabou também por influenciar a componente académica da hotelaria, sendo que é esperado que os estudantes façam investigações para ajudar a desenvolver soluções para a indústria (Gursoy & Chi, 2020). Para Jones e Comfort (2020) devem ser realizados estudos de caso de hotéis, independentes ou

pertencentes a cadeias, com o objetivo de focar nos problemas causados pela COVID-19 e nas estratégias e programas necessários aplicar para voltar à normalidade. Explicam ainda que esta crise de saúde alterou o comportamento dos hotéis, no mercado, acabando por criar alguns desafios que abriram diversas oportunidades para os mesmos. O modo como a hotelaria ia sobreviver num período pós COVID-19 era algo que ainda era desconhecido (Baum & Hai, 2020) e, desta forma, era essencial investigar como é que o turismo, as viagens e a hotelaria iam recuperar e ser sustentáveis no decorrer e após esta pandemia (Chang, McAleer & Ramos, 2020).

Para concluir, Jones & Comfort (2020) entendiam que era importante a indústria hoteleira, os governos, os especialistas de saúde e os clientes trabalharem em conjunto para garantirem a segurança de todas as pessoas e, atualmente, sabemos que a recuperação do negócio em hotelaria tem sido muito positiva.

1.2 Problemática da Investigação

O tema de investigação desta dissertação enquadra-se na área de Estratégia de Marketing Hoteleiro. A problemática que se pretende abordar engloba dois aspetos:

1. O impacto na hotelaria que uma situação de declínio da procura pode ter, neste caso causada pela pandemia de coronavírus. Segundo Gursoy e Chi (2020), como consequência das medidas tomadas para acentuar o número de casos de COVID-19, houve uma diminuição da procura e muitos hotéis tiveram de fechar.

2. A forma como os hotéis se adaptaram, reposicionaram e desenvolveram práticas para combater o facto de não terem eventos, sendo que tiveram de adotar estratégias que implicavam mudanças significativas (Im, Kim & Miao, 2021).

A relevância da dissertação pode ser dividida em três vertentes: a conveniência pessoal, por se tratar de uma área do meu interesse e onde pretendo trabalhar num futuro próximo; a relevância académica, por ser um assunto recente e, por isso, pouco estudado, que considero que mereça mais reflexão e a relevância socioeconómica, porque pretendo identificar quais as melhores estratégias a adotar para captar clientes na área de negócio dos eventos, em fases de maior dificuldade para a hotelaria, em que se verifica uma grande diminuição da procura.

O campo de análise serão os hotéis da freguesia de Cascais e Estoril que têm oferta de eventos. Desta forma, a pergunta de partida desta dissertação é: “Quais as práticas de

reposicionamento adotadas pelos hotéis da freguesia de Cascais e Estoril, para a área dos eventos, em consequência dos impactos da COVID-19 na procura?”

1.3 Objetivos de Investigação

Esta dissertação tem como objetivo geral descrever quais as práticas de reposicionamento adotadas pelos hotéis da freguesia de Cascais e Estoril, para a área dos eventos, em consequência dos impactos da COVID-19 na procura.

Tendo em conta o objetivo geral apresentado acima foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Descrever a influência que a indústria dos eventos tem na hotelaria;
- Descrever o impacto geral que a COVID-19 teve na hotelaria em Portugal, mais especificamente na freguesia de Cascais e Estoril;
- Analisar a comunicação dos hotéis através dos websites e da rede social Instagram, durante a fase aguda da pandemia;
- Identificar quais as medidas de segurança aplicadas pelos hotéis em análise, para além das impostas pelo selo “Clean & Safe”;
- Definir possíveis estratégias a adotar caso haja, futuramente, uma nova situação de declínio da procura.

1.4 Estrutura da Dissertação

Posto isto, a estrutura da dissertação incluirá no capítulo 2, Revisão da Literatura, três temas: Hotelaria (conceito, características e importância do setor), Eventos (conceito, evolução, tipologias e a relação dos Eventos com a Hotelaria) e COVID-19 (conceito, impacto e a relação da COVID-19 com a Hotelaria e também com os Eventos). De seguida o capítulo 3, Metodologia, inicia com a abordagem do desenho da investigação, seguido da identificação da amostra e por fim a explicação das técnicas de recolha de informação utilizadas, neste caso as plataformas de comunicação dos hotéis (Websites e Instagram) e o inquérito por questionário. Já no capítulo 4, será feita a descrição e análise dos resultados obtidos através dos websites, Instagram e dos inquéritos por questionário. Para terminar no capítulo 5, Conclusão, será feita uma conclusão geral da dissertação bem como a exposição das limitações do estudo e a proposta para investigação futura.

2. Revisão da Literatura

2.1 Hotelaria

2.1.1 Conceito

O conceito de hotelaria tem vindo a sofrer algumas alterações ao longo dos últimos anos devido ao desenvolvimento que a própria indústria teve, sendo que, até ao final do século XX, os hotéis, restaurantes, bares, cafés, snack-bares e cantinas eram descritos como os locais que forneciam alojamento e alimentação, isto é, que satisfaziam necessidades básicas e essenciais dos seres humanos (Lashley, 2015). Contrariamente, Jones e Comfort (2020) entendem que esta se trata de uma indústria focada em ideias de luxo, prazer, usufruto e experiências.

A partir dos anos 80 do século XX, a palavra “hotelaria” surgiu para descrever todos estes estabelecimentos e os seus diversos serviços (Lashley, 2015), por isso, diz-se que a hotelaria, tal como qualquer outra atividade económica, tem as suas características próprias, mas um dos seus principais objetivos é gerar lucro (Palácio, Grechi & Silva, 2015). Falando especificamente dos hotéis, estes são definidos por Menezes e Bridi (2014) como organizações com estruturas próprias que oferecem alojamento, alimentação, entretenimento, segurança, mas essencialmente bem-estar aos seus clientes.

Lashley (2015) identifica dois motivos pelos quais se pode oferecer hospitalidade: o primeiro é para ganho pessoal e o segundo é pelo prazer de satisfazer as necessidades dos outros. Acrescenta ainda que independentemente do conceito ou motivo, a hotelaria é um setor onde se desenvolve uma grande relação entre os clientes e o anfitrião, sendo este último a própria empresa ou os respetivos empregados (Lashley, 2015).

2.1.2 Características

Para melhor explicar as características próprias da hotelaria, foram compiladas as abordagens de cinco autores que tratam esta temática de uma forma muito acessível: Breymer e Huffman (1995), Jones e Comfort (2020) e Lashley (2015).

Por um lado, o setor hoteleiro é composto por cinco vertentes: alojamento, isto é, os hotéis, resorts, Airbnb, entre outros; serviços e facilidades de comida e bebida que se

trata da maior componente da indústria em termos de tamanho, diversidade e relação com a economia, por exemplo restaurantes, bares, cafés ou discotecas; reuniões e Congressos, as quais englobam o planeamento, gestão e organização dos eventos; viagens e Turismo que é tudo o que está relacionado com o transporte, agências de viagens, atrações, parques, entre outros e os serviços de apoio onde encontramos o departamento financeiro, recursos humanos, marketing, entre outros. (Breymer e Huffman, 1995; Jones e Comfort, 2020).

Por outro lado, identificamos os seguintes domínios: doméstico/privado trata-se das necessidades fisiológicas e psicológicas dos clientes sendo que se abordam algumas questões associadas à prestação de serviços de comida, bebida e alojamento bem como o impacto das obrigações do anfitrião e do cliente; público/cultural/social é o chamado lidar com “estranhos” que tem em conta a reciprocidade, notoriedade, impactos sociais, forças e crenças na produção e consumo do alojamento e da alimentação; comercial, ou seja, a prestação de serviços como uma atividade económica, apenas para gerar riqueza e valor, tendo em atenção as limitações do mercado e por último, e que ganhou um grande destaque nos dias de hoje, o domínio virtual (Lashley, 2015).

2.1.3 Importância do setor

Em Portugal, pretende-se que o turismo seja o centro do desenvolvimento económico, social e ambiental, posicionando-se como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo (Turismo de Portugal, 2017). Para isso, Lashley (2015) considera importante que tenhamos atenção à forma como tratamos os turistas porque o setor hoteleiro é uma parte importante da economia. Já Jones e Comfort (2020) acreditam mesmo que a hotelaria e o turismo são o principal elemento da economia nacional, regional e local e, por conseguinte, as oportunidades de emprego são particularmente dependentes, diretamente ou indiretamente, deste setor.

A verdade é que a oferta hoteleira está cada vez maior e a concorrência vai aumentando todos os dias e desta forma é necessário diferenciarmo-nos e garantir que temos vantagens competitivas que nos distingam dos nossos concorrentes (Palácio, Grechi & Silva, 2015). Segundo o “Atlas da Hotelaria 2020”, 71% dos empreendimentos turísticos em Portugal são hotéis e relativamente à sua categoria dividem-se em 9% com

5 estrelas, 38% com 4 estrelas, 33% com 3 estrelas, 16% com 2 estrelas, 3% com 1 estrela e 1% são pousadas (Deloitte, 2020).

Tal como a oferta evolui, a procura também, o que faz com que a população fique mais exigente, levando as unidades hoteleiras a terem de se adaptar e oferecer produtos e serviços com a qualidade imposta pelos clientes ou possíveis clientes, para que deste modo se sintam cativados com a oferta e possamos fidelizar os mesmos (Palácio, Grechi & Silva, 2015).

A nível nacional, e como apresentado no documento “Estratégia Turismo 2027”, o objetivo para os próximos 10 anos é que Portugal esteja a liderar o turismo apresentando-se como um destino sustentável - onde o desenvolvimento turístico assenta na conservação e na valorização do património natural e cultural do país; território coeso - em que a procura turística acontece em todo o território nacional de forma mais homogénea; destino inovador e competitivo - que se posiciona no topo dos rankings internacionais; destino em que o trabalho é valorizado - país que investe nas pessoas, nas suas qualificações, valoriza as profissões e atrai talentos; destino para visitar mas também para investir, viver e estudar - país que capta turistas mas também investimento, país para viver, estudar, investigar e criar empresas; país inclusivo, aberto e ligado ao mundo - destino de turismo para todos, tecnológico, aberto ao mundo e com mais ligações a “velhos” e “novos” mundos e *hub* internacional especializado para o turismo - país de referência na produção de bens e serviços para a atividade turística à escala mundial (Turismo de Portugal, 2017).

A nível regional, Lisboa (NUTS II) detém 17% dos empreendimentos turísticos e é a região com maior RevPAR (74,23€), maior taxa de ocupação (76,1%), mais proveitos de aposento (1.071.924€) e mais hóspedes (8.109). Relativamente ao número de quartos (32.366) e número de dormidas (18.425) encontra-se em segundo lugar, atrás do Algarve (Deloitte, 2020).

2.2 Eventos

2.2.1 Conceito

Tal como a hotelaria, eventos também se trata de um conceito que apesar de ser muito explorado, não apresenta uma visão estrita e consensual do mesmo e, desta forma,

é importante que se discutam as diferentes perspectivas até porque este é um setor que merecia mais atenção pela crescente importância que tem vindo a ter.

De acordo com Schommer (2012) um evento é uma concentração ou reunião formal de pessoas e/ou entidades realizada numa certa data e local especial, com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, desportiva, social, familiar, religiosa, científica, entre outros.

Já para Getz (2008) trata-se de uma experiência única que só pode ser vivida por quem está presente e se uma pessoa não comparecer é uma oportunidade perdida. O autor considera ainda que todos os eventos têm um objetivo, quer este seja individual ou coletivo, ou por razões pessoais ou profissionais, podendo até ser apenas para satisfazer objetivos financeiros. Palácio, Grechi e Silva (2015) acrescentam que um evento é algo que “acontece” e não apenas “existe” e consideram que os eventos bem-sucedidos só acontecem por meio da ação de algum indivíduo ou grupo.

No ano de 1997, o professor Donald Getz, um escritor conhecido na área da gestão de eventos, descreve um evento segundo duas perspectivas: a perspectiva do gestor de eventos e a perspectiva do participante. Por um lado, a primeira perspectiva define um evento como um acontecimento único, ou pouco frequente, fora do programa ou atividades normais do patrocinador ou da organização. Por outro, a segunda perspectiva explica que é uma oportunidade do participante ter uma experiência de lazer, social e/ou cultural, fora das opções de escolha normais ou para além das experiências quotidianas que o mesmo vive. (Getz, 1997 cit. por Wagen & Carlos, 2005).

São várias as definições acima apresentadas, mas, de uma forma resumida, algumas características que os eventos possuem são: serem experiências únicas para os participantes, que geralmente só acontecem uma vez num curto intervalo de tempo, envolvem pessoas, normalmente são um pouco dispendiosos e têm um elevado nível de risco por exemplo financeiro e/ou de segurança (Tenan, 2002; Wagen & Carlos, 2005).

2.2.2 Evolução

Os eventos são acontecimentos que ocorrem desde a antiguidade até à atualidade e acompanharam toda a história da civilização que foi marcada pelos vários ciclos económicos, sociais, culturais e políticos. Contudo, apesar de ser um tema que já vem

desde há algum tempo, o seu estudo é algo bastante recente que necessita de uma pesquisa e análise mais profunda (Schommer, 2012).

No ano de 1989, o termo “turismo de eventos” foi reconhecido e mesmo este podendo ser chamado de indústria é maioritariamente estudado como uma área estratégica do turismo (Getz & Page, 2016). O estudo dos eventos já existe em várias disciplinas, como por exemplo na geografia e economia dos eventos, mas o termo eventos em si só começou a ser falado em 2000 no discurso de Getz na conferência “Events Beyond 2000” em Sydney. Em relação a um artigo escrito sobre o estudo e gestão de eventos apenas surgiu em 2002 quando Getz o publicou no “Journal of Hospitality and Tourism Management” (Getz, 2008).

Para Goldbatt (2011), a indústria dos eventos foi reconhecida muito cedo pela antropologia, mas apesar disso nos dias de hoje engloba várias áreas como por exemplo administração, alojamento, civismo, comercial, exposições, feiras, festivais, negócios, publicidade, relações-públicas, reuniões, turismo, museus e outras atrações turísticas.

Segundo Getz e Page (2016), os principais objetivos do turismo de eventos são atrair turistas e estimular novos gastos, combater a sazonalidade, difundir o turismo espacial, ser responsável pelo desenvolvimento do marketing, gerar uma boa imagem de um destino e fazer *co-branding*, logo, a verdade é que os eventos dinamizam economicamente tanto os hotéis como os destinos onde estes se realizam (Britto & Fontes, 2002). Podemos concluir então que os eventos são um elemento-chave para o turismo de um destino porque não só melhoram a atratividade de um local como também ajudam na promoção e marketing do mesmo, aumentando a sua competitividade a nível global (Getz & Page, 2016).

2.2.3 Tipologias de eventos

Ao longo dos anos são várias as tipologias criadas e definidas utilizando os mais diversos critérios. Considera-se que a tipologia mais adequada para o enquadramento desta dissertação é a dada por Getz e Page (2016) em que os autores dividem em quatro categorias principais de eventos e os respetivos locais de realização dos mesmos, tendo em conta uma perspetiva do turismo de eventos (Tabela 1).

Tabela 1 - Tipologias e locais dos eventos

	Tipologia	Local
Negócio/MICE	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões, convenções - Eventos de marketing corporativo - Político: feiras, exposições, mercados, incentivos e festas privadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de convenção e exibição - Espaços em restaurantes, hotéis e resorts - Mercados
Entretenimento	<ul style="list-style-type: none"> - Concertos, espetáculos - Cerimónias de prémios - Espetáculos de rua 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de concerto - Teatros - Espaços exteriores - Parques - Ruas
Festivais e Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Festivais, comemorações - Carnaval, paradas - Rituais religiosos, peregrinações - Exposições de arte 	<ul style="list-style-type: none"> - Locais de festivais - Centros de arte - Museus e galerias - Santuários
Desporto	<ul style="list-style-type: none"> - Ligas profissionais - Participativo - Recreativo, diversão - Torneios e competições pontuais 	<ul style="list-style-type: none"> - Estádios e arenas - Espaços desportivos exteriores

Fonte: Adaptado de Getz & Page (2016)

Com a evolução das tecnologias, surgiu também um novo tipo de evento, os eventos virtuais, que apesar de ser uma tipologia diferente, gera interesse e cria valor para muitos consumidores da indústria do turismo (Getz, 2008).

2.2.4 Eventos e Hotelaria

Há cerca de 20 anos, os hotéis não davam muita importância ao setor dos eventos, e nem eram pensados e construídos com o intuito de alojar grupos, até que algumas das grandes cadeias hoteleiras como Holiday Inn, Sheraton, Hilton, Marriott e Hyatt perceberam o impacto que os eventos podiam ter nos hotéis e decidiram apostar nessa área que estava pouco explorada (Palácio, Grechi & Silva, 2015). Desta forma, os hotéis têm vindo a ser utilizados como *venues* para a realização de eventos porque permitem não só realizar o evento, como também hospedar os participantes e fornecer a alimentação aos mesmos (Britto & Fontes, 2002).

De há 10 anos para cá, encontramos muitas mudanças no mercado hoteleiro mundial porque se deu um grande desenvolvimento do setor dos eventos. Esse desenvolvimento do mercado dos eventos verificou-se não só em hotéis de negócios, que normalmente costumam receber grandes conferências, congressos ou reuniões, mas

também grandes resorts que perceberam que podiam assim combater os efeitos da sazonalidade que são muitas vezes sentidos (Palácio, Grechi & Silva, 2015).

2.3 COVID-19

2.3.1 Conceito

Conforme afirmado pela Organização Mundial de Saúde (OMS, 2021), a COVID-19 é uma doença causada pelo novo coronavírus denominado de *Severe Acute Respiratory Syndrome CoronaVirus 2* (SARS-CoV-2). Trata-se de uma doença altamente infecciosa e contagiosa, cujas consequências a longo prazo ainda são desconhecidas (Chang, McAleer & Ramos, 2020).

A primeira vez que se identificou o coronavírus foi no ano de 1965 e, desde então, surgiram vários surtos (Jones & Comfort, 2020). A Direção Geral da Saúde (DGS, 2021) explica que, em anos anteriores, foram identificados alguns coronavírus que provocaram surtos e infeções respiratórias graves em humanos, como por exemplo entre 2002 e 2003 a infeção provocada pelo coronavírus SARS-CoV e em 2012 provocada pelo coronavírus MERS-CoV. Para Ludvigsen e Hayton (2020) esta é a maior ameaça à saúde pública proveniente de um vírus respiratório desde a gripe espanhola em 1918.

A COVID-19 foi detetada a 31 de dezembro de 2019 em Wuhan na República Popular da China e a 11 de março de 2020 foi declarada pandemia mundial (Jones & Comfort, 2020). Segundo a DGS (2021), a sua transmissão pode ser direta, por contacto próximo com pessoas infetadas, ou indireta, através do contacto com superfícies e objetos contaminados.

É um facto que esta doença afeta diferentes pessoas das mais variadas formas, mas, a maioria das pessoas infetadas irão desenvolver sintomas leves ou moderados e não necessitarão de cuidados hospitalares. Existem sintomas mais comuns, como febre, tosse seca e cansaço, sintomas menos comuns, como tensão e dores musculares, dor de garganta, diarreia, conjuntivite, dor de cabeça, perda de paladar e/ou olfato e irritação na pele ou descoloração dos dedos das mãos ou dos pés e sintomas graves, como dificuldade respiratória ou falta de ar, pressão ou dor no peito e perda de fala ou capacidade motora (OMS, 2021). Também existem pessoas que são assintomáticas, isto é, não têm qualquer tipo de sintomas (DGS, 2021).

De acordo com a OMS (2021), as melhores medidas para prevenir e diminuir a transmissão da COVID-19 passam por lavar as mãos regularmente com água e sabão ou com desinfetante; permanecer a, pelo menos, um metro de distância das pessoas; evitar tocar na cara; proteger a boca e o nariz quando tossir ou espirrar, ficar em casa se se sentir doente, abster-se de fumar e de realizar outras atividades que enfraqueçam os pulmões e manter a distância social, evitando viagens desnecessárias e ajuntamentos de grandes grupos. Os efeitos na vida humana têm sido enormes e ainda não se sabia quando é que as sociedades voltariam ao normal sem quarentenas e medidas de distanciamento social (Ludvigsen & Hayton, 2020).

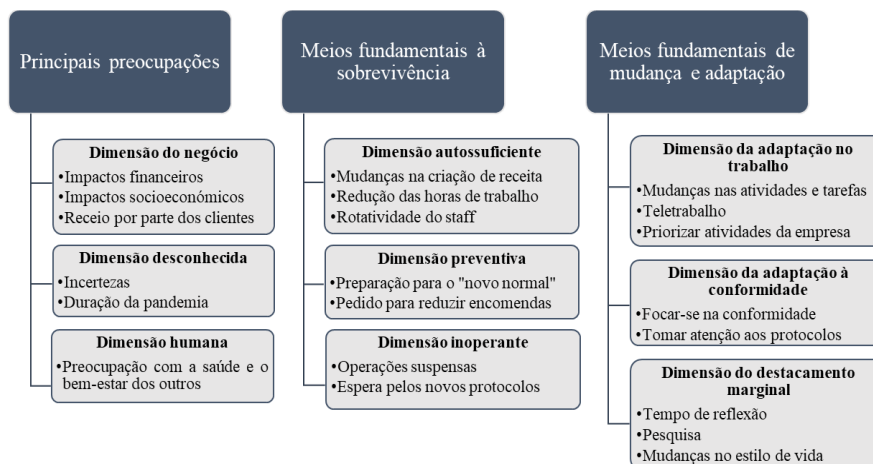
Até à data de 15/11/2022, registaram-se mundialmente 640 601 913 casos e 6 616 337 mortes (Worldometer, 2022) e em Portugal houve 5 531 172 casos e 25 339 mortes (DGS, 2022).

2.3.2 Impacto

A COVID-19 mudou o mundo e impactou todas as pessoas e indústrias incluindo as viagens internacionais, a procura turística e a indústria hoteleira (Chang, McAleer & Ramos, 2020). Baum e Hai (2020) consideram que as viagens aéreas e marítimas são uma das principais causas do rápido contágio da doença a nível mundial.

Segundo Alonso et. al (2020), existem nove dimensões teóricas relativamente à COVID-19 divididas em três temas: as principais preocupações com a pandemia, os meios fundamentais à sobrevivência com COVID-19 e os meios fundamentais de mudança e adaptação à COVID-19 (Figura 1).

Figura 1 - Dimensões teóricas da COVID-19



Fonte: Adaptado de Alonso et. al (2020)

Num contexto empresarial, é essencial monitorizar a segurança dos trabalhadores durante a pandemia porque demonstra preocupação pela saúde dos mesmos e do público em geral, responsabilidade para combater o vírus e capacidade de sobrevivência por parte da empresa, diminuindo prejuízos e custos associados (Hu et al., 2021).

A verdade é que a pandemia impactou a maneira como vivemos, tendo nos tirado o direito à mobilidade pessoal que nos permitia viajar dentro ou fora do nosso país, algo que em muitas sociedades era tomado como garantido (Baum & Hai, 2020). Essa mobilidade vai muito além da deslocação física porque engloba uma facilidade tecnológica em trocar bens, serviços, ideias, entretenimento e experiências.

Por um lado, a COVID-19 teve um grande impacto na economia e sociedades de todo o mundo, levando por exemplo à perda de emprego, temporária ou permanente, e a uma maior despreocupação ao nível das regulamentações e políticas ecológicas (Jones & Comfort, 2020). Por outro lado, acabou por trazer algumas vantagens como redução do tráfico humano, redução do turismo sexual infantil e redução da emissão dos gases de efeito de estufa e dos níveis de poluição (Baum & Hai, 2020; Jones & Comfort, 2020).

No entanto, devido à pandemia que vivemos foi percebida a importância de ter um sistema de gestão de crises para qualquer eventualidade e de fazer formação sobre gestão de crise (Jones & Comfort, 2020). Baum e Hai (2020) entendem que vivemos num mundo digital, contudo, a COVID-19 veio desafiar esta suposição ao colocar diversas pessoas em quarentena. Tudo isto leva a que se desenvolvam as capacidades de resiliência, adaptação, preparação e aprendizagem (Alonso et al., 2020).

2.3.3 COVID-19 e Hotelaria

A COVID-19 teve um vasto impacto em literalmente todos os setores de atividade, mas a hotelaria foi, sem dúvida, um dos que mais sofreu (Im, Kim & Miao, 2021). Para Alonso et al. (2020) a doença causou muitas restrições nos negócios como por exemplo em hotéis, restaurantes, bares e outras áreas, tendo-se tornado um grande desafio para a indústria.

De acordo com Baum e Hai (2020), o direito de viajar e de usufruir de serviços hoteleiros e turísticos foi reduzido repentinamente, algo que já não acontecia desde as guerras mundiais do século XX e acabou por ter uma grande influência não só nos turistas, mas também nos trabalhadores da área. A rapidez de contágio da doença e,

consequentemente, a criação de restrições nas viagens, mostraram a vulnerabilidade da indústria do turismo e da hotelaria e a dificuldade em lidar com possíveis futuras epidemias (Kaushal & Srivastava, 2021).

Im, Kim e Miao (2021) referem que a COVID-19 é diferente de qualquer outra crise vivida na hotelaria devido à sua gravidade, impactos devastadores, carácter evolutivo e limitações das empresas para controlarem as situações. Como consequência desta pandemia, as operações hoteleiras e turísticas de muitos países foram encerradas e as viagens internacionais, e em alguns casos as viagens domésticas também, foram interrompidas (Baum & Hai, 2020), o que se refletiu numa perda mensal em receitas do turismo, em 2020 na Europa, de 1 bilião de euros (Alonso et al., 2020).

A COVID-19 afetou algumas áreas relacionadas com o direito ao consumo e acesso ao turismo e hotelaria a nível nacional e internacional, como por exemplo, restrições de viagem, encerramento de atrações e instalações turísticas, confinamento no local de residência, locais turísticos ou segundas casas e rescisão do direito da defesa do consumidor em hotelaria e turismo (Baum & Hai, 2020). Além disso, levou ao encerramento temporário de vários negócios da área hoteleira, à diminuição drástica da procura das empresas que continuaram abertas ao público e ao declínio das ocupações e receitas dos hotéis (Gursoy & Chi, 2020). Jones e Comfort (2020), repararam ainda que as consequências na indústria hoteleira foram maiores nos hotéis que dispunham de um modelo de negócio tradicional.

Em conformidade com Hu et al. (2021), a hotelaria é considerada uma indústria de risco devido a cinco fatores que a tornam altamente suscetível a este tipo de crises: elevado número de clientes; equipas de trabalhadores numerosas; contacto com viajantes nacionais e internacionais; potencial contágio através da contaminação cruzada e múltiplos mecanismos de entrega. Por isso, os hotéis devem cooperar com os governos para serem vistos como agentes ativos no apoio do bem-estar dos cidadãos (Jones & Comfort, 2020), implementando regulamentações e procedimentos adequados à indústria (Hu et al., 2021).

Gursoy e Chi (2020) referem que as medidas de prevenção mais importantes para os clientes de restaurantes e hotéis são a utilização de equipamento de proteção pessoal, o distanciamento social, a limitação da lotação nos espaços, a limpeza e desinfeção das áreas comuns e a formação dos empregados sobre os protocolos de saúde e segurança. Já

Jones e Comfort (2020) acrescentam que outras medidas podem ser a exigência de testes de COVID-19 antes da chegada, o rastreio dos hóspedes à chegada, a existência de câmaras termográfica para detetar temperaturas altas, o reforço da importância da higiene pessoal e a garantia de que existem dispensadores de álcool em vários locais. Por fim, Kaushal e Srivastava (2021) complementam ainda que é necessário também a criação de confiança para minimizar o pânico, uma maior noção da necessidade de realização de atividades físicas, a examinação regular da temperatura, a limitação da duração da estadia, a aplicação de práticas extensivas de redução de custos e a resistência nas negociações com os fornecedores.

Desta forma, a hotelaria deve focar os seus recursos financeiros nas operações relacionadas com o seu *core business* e desenvolver estratégias de marketing inovadoras, de modo a maximizar o fluxo de receitas (Jones & Comfort, 2020). As restantes estratégias descritas por Im, Kim e Miao (2021) envolvem mudanças significativas causadas pela reestruturação e diminuição da equipa, redução de custos e poupanças, alterações drásticas na operação incluindo mudanças ao nível dos métodos de entrega do serviço, adoção de novas tecnologias e cumprimento das novas normas de higiene e segurança.

Outro dos grandes desafios para a hotelaria foi aprender como acelerar a transição para um futuro sustentável e, devido à COVID-19, muitas mudanças foram identificadas na relação entre a sustentabilidade e a indústria. As empresas têm muita preocupação com a sustentabilidade social e ambiental, inclusive muitos líderes hoteleiros mostram o seu interesse no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, mas com o COVID-19 teme-se que esse compromisso diminua (Jones & Comfort, 2020).

Com base nas medidas necessárias implementar foi desenvolvido o selo “Clean & Safe” em 2020 pelo Turismo de Portugal para reconhecer os estabelecimentos que se comprometam a seguir as recomendações dadas pela Autoridade Turística nacional em conformidade com a Direção-Geral da Saúde. Por favor, notar que o selo é gratuito, opcional, com validade até 30 de abril de 2022 e caso haja incumprimento de algum requisito, a utilização do selo será retirada imediatamente (Turismo de Portugal, 2020).

A verdade é que a indústria hoteleira foi recuperando lentamente, no entanto, a COVID-19 continua a ter grandes impactos no modo como estes negócios operam e são

esperadas várias mudanças para garantir a saúde e segurança de todos os trabalhadores e clientes (Gursoy & Chi, 2020). Para Hu et al. (2021), o principal objetivo é que as empresas da área aprendessem a continuar com os seus negócios e, ao mesmo tempo, manter a segurança visto que a hotelaria enfrentava um futuro incerto e era difícil estabelecer recomendações práticas, operacionais e administrativas (Jones & Comfort, 2020). Uma ação que também tem muito valor, e aproveitando o facto da ocupação estar baixa, é os locais fornecerem alojamento para ajudar pessoas que precisem de fazer isolamento e profissionais de saúde que não consigam voltar para a sua residência habitual (Kaushal & Srivastava, 2021).

Jones e Comfort (2020) especificam que certamente que todas as medidas apresentadas anteriormente têm um custo, mas a sua importância não poderia ser desvalorizada para que a indústria voltasse a uma certa normalidade num futuro próximo.

Com todas estas mudanças surgiram duas novas tendências: *Staycation*, ou seja, as férias em casa ou perto da mesma e *Workation*, isto é, as férias a trabalhar devido à facilidade do teletrabalho (Kaushal & Srivastava, 2021).

Segundo um estudo feito em 2020 pelo Journal of Hospitality Marketing & Management, concluiu-se que a maioria das pessoas (mais de 50%) não irá voltar a comer em restaurantes ou dormir em hotéis assim tão cedo; apenas ¼ das pessoas já comeram num restaurante; à volta de 1/3 das pessoas estão dispostas a viajar para um destino e pernoitar num hotel nos próximos meses; à volta de ¼ das pessoas só se sentirão confortáveis a visitar um restaurante quando a sua comunidade for capaz de controlar significativamente os casos de COVID-19; 18% das pessoas só se sentirão confortáveis para viajar e pernoitar num hotel quando o destino tiver muito poucos casos e estiverem controlados; 14% comerão em restaurantes e 17% viajarão e pernoitarão num hotel quando a vacina estiver disponível; 1/3 dos clientes de restaurantes e 40% dos clientes de hotéis estão dispostos a pagar mais para ter melhores condições de higiene e segurança; 65% dos clientes de restaurante e 70% dos clientes de hotéis consideram necessário o uso de mais tecnologias para reduzir o contacto humano em tempos de pandemia, como por exemplo a utilização de robots, pagamentos por cartão ou *contactless*, menus digitais, entre outros (Gursoy & Chi, 2020)

Para concluir, é normal que durante algum tempo o direito de usufruir da indústria hoteleira e turística ficasse em parte ou totalmente limitado, mas acreditava-se que num

período pós pandemia esses direitos voltariam (Baum & Hai, 2020), como efetivamente se pôde verificar.

2.3.4 COVID-19 e Eventos

Em relação à junção destes dois temas é de notar que é um assunto pouco aprofundado por se tratar de algo muito recente e específico. A verdade é que os eventos podem propagar e intensificar uma doença infecciosa e por isso é extremamente importante valorizar a gestão de segurança nessas situações (Ludvigsen & Hayton, 2020).

De acordo com Kaushal e Srivastava (2021), foram vários os desafios que surgiram no setor do turismo e da hotelaria causados pela proibição de viajar, pelo encerramento de fronteiras, pela necessidade de fazer quarentenas, pelo medo da propagação do vírus e também pelo cancelamento dos eventos.

Tendo em conta que os eventos ocorrem em circunstâncias fora da normalidade tem de se identificar e mitigar os riscos tangíveis, dando respostas ao nível da saúde, segurança e proteção, que incluem o cancelamento, adiamento ou suspensão de eventos (Ludvigsen & Hayton, 2020). Desta forma, Chang, McAleer e Ramos (2020), consideram que o turismo de eventos deve impor regras e regulamentações para os vários tipos de eventos, especialmente para os eventos desportivos, musicais, dramáticos, concertos, feiras e exposições.

Em suma, com todas estas restrições criadas para fazer face à pandemia mundial foi necessário que a indústria dos eventos, tal como todas as outras, se adaptasse ao “novo normal”, se reinventassem nestes tempos mais difíceis e apostassem num diferente tipo de evento: os eventos digitais (Lopes, 2021).

3. Metodologia

3.1 Desenho de investigação

Segundo Lee (2003) existem cinco tipos de desenho de investigação: pesquisa transversal, pesquisa comparativa, pesquisa longitudinal, pesquisa experimental e estudo de caso. Na presente dissertação irá realizar-se o tipo de pesquisa transversal por ser centrada, num determinado período do tempo, em algumas unidades de observação, neste caso 21 hotéis da freguesia de Cascais e Estoril com oferta de eventos.

Lee (2003) acrescenta ainda que existem vários tipos de dados: encontrados, recuperados, observados em tempo real e recolhidos por inquirição. Neste caso, irão ser utilizados dados recuperados dos websites e do Instagram dos hotéis e também dados recolhidos por inquirição, mais especificamente através de um inquérito por questionário.

Em relação aos métodos de recolha de dados utilizados estes serão mistos, isto é, quantitativos e qualitativos. Por um lado, são quantitativos em relação ao processo de recolha de informação ser estandardizado e o contacto ser pontual, rápido e distante; a relação teoria-observação ter um modelo de análise pré-determinado; os momentos da análise dos dados serem, maioritariamente, após a recolha de dados e o tratamento dos dados ser orientado para a quantificação e identificação de covariações, sendo feita uma apresentação de quadros numéricos e gráficos. Por outro lado, são qualitativos porque os objetivos gerais são a exploração da diversidade e de fenómenos pouco estudados, a amostra é reduzida e as unidades têm relação entre si; o processo de recolha de informação é também mais flexível e adaptado às circunstâncias; a orientação da relação teoria-observação ser indutiva, haver uma inspiração interpretativa e uma abordagem descritiva/compreensiva da realidade e os momentos da análise dos dados terem possibilidade de reajustes durante a recolha dos mesmos.

3.2 Amostra

Para definir a amostra optou-se por escolher uma freguesia no concelho de Cascais por ser uma área onde cada vez mais a oferta hoteleira tem aumentado, mas onde mesmo assim a oferta hoteleira é mais reduzida, quando comparada por exemplo com Lisboa, permitindo analisar os vários hotéis com mais pormenor.

Das quatro freguesias que compõem o concelho de Cascais optou-se pela que tinha maior oferta de hotéis, ou seja, a freguesia de Cascais e Estoril. Além disso, para as unidades hoteleiras pertencerem à amostra teriam de ter oferta de eventos. Para verificar se os hotéis dispunham dessa oferta foi feita uma pesquisa diretamente em todos os websites dos mesmos.

Segundo o Turismo de Portugal (2020), esta é a oferta hoteleira do concelho de Cascais:

Tabela 2 - Oferta hoteleira no concelho de Cascais

	2020		
	Nº	Quartos	Camas
Hotéis 5*	13	1378	3069
Hotéis 4*	11	1235	3631
Hotéis 3*	6	460	2701
Hotéis 2*	2	69	217

Fonte: Visit Cascais (2020)

Destes dados, e tendo em conta os critérios definidos para a escolha da amostra, foram excluídos todos os hotéis de 2 e 3 estrelas e também três hotéis de 4 estrelas: Vila Bicuda Resort, porque não presta serviços de eventos, e o Riviera e o Praia Mar, por se localizarem na freguesia de Carcavelos e Parede.

Desta forma, obtive um total de 21 hotéis, 13 de 5 estrelas e os restantes oito de 4 estrelas, criando-se assim o seguinte campo de análise:

Hotéis de 5 estrelas

1. Farol Hotel
2. Grande Real Villa Itália Hotel & Spa
3. Hotel Cascais Miragem Health & Spa
4. Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux
5. Intercontinental Cascais-Estoril
6. Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel
7. Onyria Quinta da Marinha Hotel
8. Palácio Estoril Hotel Golf Spa
9. Pestana Cidadela Cascais
10. Senhora da Guia Boutique Hotel

11. Sheraton Cascais Resort
12. The Albatroz Hotel
13. The Oitavos

Hotéis de 4 estrelas

14. Amazónia Estoril Hotel
15. Estalagem Muchaxo Hotel
16. Eurostars Cascais
17. Hotel Estoril Eden
18. Hotel Inglaterra Charme & Boutique
19. Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel
20. Vila Galé Cascais
21. Vila Galé Estoril

De seguida será feita uma breve apresentação de cada um dos hotéis, de modo a ficarmos a conhecer melhor a amostra que iremos analisar.

Começando pelos hotéis de 5 estrelas, o **Farol Hotel** que pertence à cadeia Design Hotels e trata-se de uma mansão restaurada do século XIX com peças exclusivas de mobiliário e obras de arte contemporâneas. Dispõe de 33 quartos (4 Junior Suites, 8 Quartos Designer, 10 Quartos Vista Mar e 11 Quartos Vista Jardim), dois restaurantes (Restaurante The Mix e Restaurante Sushi Design) e dois Bares (Bar Farol e Bar On The Rocks). Para reuniões e eventos tem três espaços, Sala Farol, Deck das Rochas e Private Mix.

O **Grande Real Villa Itália Hotel & Spa** que é um dos The Leading Hotels of the World e trata-se da recuperação das antigas casas do Rei Humberto II de Itália. Apresenta 124 quartos, distribuídos pelas seguintes tipologias: deluxe com vista jardim, grand deluxe com vista jardim, seascape com vista mar, seaview retreat com vista mar, suites, premium suite com vista mar, penthouse, royal penthouse e penthouse – majestic suite). Tem 3 Restaurantes/Bares: Restaurante Navegantes, o La Terraza Bar e o Bar Mare junto à piscina e ainda um SPA, o Real Spa Therapy. Para reuniões e eventos, dispõe de 8 salas de reuniões que se podem subdividir em mais salas, adaptando-se aos vários tipos de eventos.

O **Hotel Cascais Miragem Health & Spa** que se localiza junto ao Oceano Atlântico e tem uma privilegiada vista para o Estoril e para a Baía de Cascais. Dispõe de 192 quartos e suites, sendo que tem 5 tipologias de quartos diferentes (standard, superior, deluxe, premium e familiar) e 6 tipologias de suites distintas (residencial, junior, suite, deluxe, presidencial e royal). Conta com a presença de 2 restaurantes (Gourmet e Oásis Terrasse), 1 bar (Cristóvão Colombo) e ainda 2 salas de reunião (Estoril e Cascais). Alguns outros serviços do hotel são: Health Club, Spa Holmes Place, Lojas, Kids Place, Sala de TV e Business Center.

O **Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux** situado a 7 quilómetros da vila de Cascais e a 30 quilómetros de Lisboa e do aeroporto. São 28 o número de quartos do hotel sendo que 8 são quartos clássicos, 16 quartos superiores e 3 juniores suites. A nível de restaurantes tem o Fortaleza do Guincho, restaurante com uma estrela Michelin e o Spot by Fortaleza do Guincho com opções mais ligeiras. Para reuniões e eventos, há duas salas, a Sala Medieval e a Sala Pateo.

O **Intercontinental Cascais-Estoril** localizado na Baía de Cascais e conta com 59 quartos distribuídos pelas tipologias deluxe, premium e suites. Tem um restaurante chamado Bago du Vin Gourmet Bar & Terrace e um bar junto à piscina, o Ocean Spot Pool Bar. Para reuniões e eventos, dispõe de três salas: Villa Atlântico, Monte Estoril e Cascais.

O **Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel**, um hotel com um conceito familiar que possibilita passar férias em família, repleta de atividades de lazer e entretenimento. Tem 72 quartos e ainda 12 vilas. Os restaurantes disponíveis no resort são: O Terraço, M Bar, The Lounge Bar e Pool Hangout. Para além do Finisterra Spa, tem também o Kids Club e uma Bike Station ao dispor dos hóspedes. Para reuniões e eventos apresenta 6 salas de reuniões (Sharing, Talent, Innovative, Ideas e Creative Thinking) e ainda o famoso Pavilhão de Caça.

O **Onyria Quinta da Marinha Hotel** remodelado pela artista Kruella D'Enfer, o Onyria tem uma decoração bastante naturalista e ao mesmo tempo elegante. As unidades de alojamento vão desde quartos, a suites (Standard e Signature) e ainda 27 villas totalmente renovadas. Tem 2 restaurantes, o Rocca e o Five Pines e também um bar, o Trent Jones. Apresenta outros serviços como o Natur Spa e os campos de golfe. Longshot, Bagey, Birdie, Fairway, Hall, Eagle, Aguda, Adraga, Abano, Guincho, Crismina, Tee e

Green são os nomes das 13 salas de reuniões do hotel. Tem ainda a Lake House com capacidade para receber até 250 pessoas.

O **Palácio Estoril Hotel Golf Spa** um dos hotéis mais emblemáticos da Costa de Lisboa e até é considerado Património Mundial da Unesco. Apresenta oito tipologias de quartos: Corporate Individual, Clássico, Superior, Superior de Luxo, Suite Junior, Suite Executiva, Suite Duplex Jardim e Suite Palácio Deluxe. Tem quatro Restaurantes e Bares, Terraço Bougainvillea, Bar Estoril, Restaurante Grill Four Seasons e Organic Caffè. O Banyan Tree Spa e o Golfe Estoril também são fortes pontos de atração ao hotel. Para reuniões e eventos, o hotel tem 9 salas (Atlântico, Europa, Imperial, Park Suite, Tropical, Vip, Bridge, Lucien Donnat, Sintra e Eden) e ainda os jardins e os terraços que permitem a realização de vários serviços de catering.

O **Pestana Cidadela Cascais** que faz parte dos Pestana Collection Hotels e foi ainda o primeiro hotel da Europa a ter no seu interior um Art District. Dos 126 quartos, 16 são suites júnior, 1 suite com vista mar, 1 suite presidencial e 17 quartos de autor. Dispõe de dois restaurantes (Taberna na Praça e Maris Stella), um Magic Spa e centro de fitness. Tem ainda 13 salas para reuniões e eventos: Conde de Cantanhede, Mandarim, Jardim D. João IV, Salão da Música I, Sala das Aias, Discoteca, Cisterna, Atrium/Bar, Salão da Música II, Jardim do Paiol, Milícia, Oficiais e Polivalente (A+B).

O **Senhora da Guia Boutique Hotel** que é um dos Portugal Luxury Boutique Hotel. Dispõe de 4 tipologias de quartos: Superior Sea View, Deluxe Suite, Classic Sea View e Classic Standard. A nível de *Food & Beverage* (F&B) tem o Restaurante Terrassa e o Pool Bar e ainda um Ocean Spa. Para reuniões e eventos apresenta espaços exteriores e interiores como um jardim com palmeiras, uma sala com um pequeno jardim adjacente, um terraço e salas interiores com vista mar.

O **Sheraton Cascais Resort** além da sua localização conta com diversas tipologias de quartos tais como Premium Deluxe, Suite Deluxe Premium, Premium, Superior com vista jardim, Superior com acesso ao jardim, Suite panorâmica, quarto residência e Premium residência. Os restaurantes são o Glass Terrace e o Bar Flow. Têm ainda o Spa Serenity e o ginásio Active Flow by Serenity. A área para reuniões e eventos é de 150m² distribuídos pelas seguintes salas: Sintra, Estoril, Cascais (I e II), diretoria Fusion e Divisão (Tipo I e II).

O **The Albatroz Hotel** apresenta três tipologias de quartos: os quartos collection, os quartos de luxo com vista mar e suite vista mar. Apenas tem um restaurante, o Albatroz, mas oferece também uma piscina com vista sobre Cascais. Dispõe de 8 salas para reuniões e eventos: Salinha Dom Luís, Sala Dom Carlos, Sala Duques de Loulé, Sala Palmela, Sala Palmeiras, Cozinha Original, Sala Nobre e Sala de Estar.

O **The Oitavos** tem 142 quartos distribuídos da seguinte forma: 14 quartos (superior e premium), 126 lofts (superior, premium e premium corner), 2 suites (the atlantic e the oitavos) e 1 vila privada (the forte). Existem 3 restaurantes: Ipsilon, Verbasco e o Terraço, o Oitavos Dunes (golfe) e o The Spa. Ao nível de eventos são dos mais variados desde reuniões, a conferências, incentivos, *team building* e ainda casamentos. Os espaços utilizados são Les Herbes, Room (1 a 5), Room (A a C), Foyers, Lounge e Terraces.

Passando aos hotéis de 4 estrelas, o **Amazónia Estoril Hotel** está localizado perto do Casino do Estoril e da praia do Tamariz. Existem oito tipologias de quartos disponíveis: Quarto Standard, The Amazonia choice, Estúdio – Riviera, Estúdio Plus – Riviera, Quarto Duplo- Vista Mar, Apartamento de 1 quarto, Suite – Panorâmica e Quarto Standard com Varanda. Oferece uma piscina, um *internet corner* e uma sala de reunião denominada de Estoril com 64m².

O **Estalagem Muchaxo Hotel** situa-se na praia do Guincho, pertencendo ao Parque Natural Sintra-Cascais. Tem 63 quartos, 1 restaurante e 1 bar. Relativamente às reuniões e eventos tem 4 salas multifuncionais que podem acolher até 200 pessoas.

O **Eurostars Cascais** é um hotel com 101 quartos sendo que 7 deles são junior suites. Dispõe de 1 restaurante, 1 bar-cafetaria e uma piscina. Para realizar reuniões e eventos são usadas 5 salas: Abano, Cascais, Duquesa, Ribeira e Sala de Plenário.

O **Hotel Estoril Eden** apenas apresenta quartos standard, todos com vista mar. Tem um restaurante chamado de Bellevue que serve pequenos-almoços, almoços e jantares. Ao nível de eventos e reuniões tem 3 salas com capacidade até 220 pessoas (Estoril, Monte Estoril e Atlântico) e ainda quartos convertíveis em pequenas salas bem como Suites Penthouses para reuniões de pequena dimensão.

O **Hotel Inglaterra Charme & Boutique** no Estoril com 7 tipologias diferentes de unidades de alojamento: duplo, single, suite, twin, triplo, twin superior e duplo premium. Dispõe de um Restaurante Belle Époque, um Cabaret Bar, SPA e sala de exercício. Para

reuniões e eventos além do restaurante e do bar tem também duas salas: a sala Estoril e a sala Sintra.

O **Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel** tem quartos divididos por quarto clássico, quarto superior e suite. Oferece um restaurante, Oceano, e dois bares, Atlântico e o Bar da piscina. Para reuniões e eventos, são 6 as salas de reuniões sendo que a maior tem capacidade para 300 pessoas, mas as salas mais pequenas, “Breakout”, podem acolher até 15 pessoas.

O **Vila Galé Cascais** que oferece 233 apartamentos e júnior suites com e sem vista mar. Conta com um restaurante, Versátil, dois bares, Winners e Maresia e ainda um SPA, o Satsanga Wellness com sauna e salas para massagens e tratamentos. Para reuniões e eventos dispõe de duas salas: Vieira da Silva e Rei de Itália com, respetivamente, 101m² e 90m².

E por último, o **Vila Galé Estoril** é composto por 126 quartos standards sendo que 50 deles têm vista mar. Conta com três restaurantes, Inevitável, Divino e Massa Fina, dois bares, Café Royal e o da piscina e também um Satsanga Welness com piscina de hidromassagem, banho turco, ginásio e salas para massagens e tratamentos.

3.3 Técnicas de recolha de informação

As técnicas de recolha de informação utilizadas foram a análise das plataformas de comunicação dos hotéis e o inquérito por questionário, as quais são apresentadas nos próximos subcapítulos.

3.3.1 Plataformas de comunicação dos hotéis

A análise das plataformas de comunicação dos hotéis foi feita especificamente nos respetivos websites, por ser a plataforma que por norma os hotéis dão mais uso e têm mais controlo sobre a informação que é disponibilizada. O Instagram foi escolhido, por ser a rede social que a maioria dos hotéis mais utiliza para promover os seus produtos e serviços.

O principal objetivo será averiguar se devido à COVID-19 foi dada uma maior importância à comunicação de marketing e ao uso destas plataformas de comunicação, bem como ao conteúdo disponibilizado.

Os websites dos hotéis foram consultados de dia 28/03/2021 a 28/04/2021. Analisou-se principalmente a forma como divulgaram a COVID-19 e as ofertas especiais que criaram para combaterem a falta de procura durante estes tempos.

Relativamente ao Instagram foi feita a recolha de dados ao longo de seis meses, começando em dezembro de 2020 (mês zero) até junho de 2021 (mês seis), tendo a recolha de dados sido feita especificamente no último dia de cada mês. Foram avaliados aspetos mais quantitativos como se a conta é do hotel ou da cadeia a que o hotel pertence, o total de publicações, a data da primeira publicação, a data da última publicação, o número de seguidores e o número de pessoas a seguir, mas também qualitativos, isto é, a análise do conteúdo das publicações feita nesse intervalo de tempo.

3.3.2 Inquérito por questionário

O questionário foi de criação própria e aplicado via online, utilizando a plataforma Microsoft Forms. A sua divulgação foi feita através do email ou Linked In, dirigido a uma pessoa intitulada de representante do hotel, preferencialmente o diretor do hotel ou o diretor comercial durante o período entre 23/06/2021 e 28/02/2022. Neste caso, o principal objetivo foi saber numa forma mais pormenorizada o impacto que a COVID-19 teve em cada um dos hotéis em análise.

O título do questionário é “Impacto da COVID-19 nos hotéis de 4 e 5 estrelas de Cascais e Estoril” e passarei então a explicar cada uma das questões presentes no mesmo (Apêndice I).

Na secção 1, a primeira questão serve para confirmar que o respondente aceita e autoriza a utilização dos dados facultados para as condições e finalidades inerentes.

Na secção 2, as três questões são de resposta curta e servem de breve apresentação do representante de cada hotel: nome da pessoa, hotel onde trabalha e função que desempenha.

Na secção 3, as seis questões têm como objetivo conhecer melhor o hotel através da apresentação da capacidade do mesmo, do *core business* (excluindo o alojamento), do principal tipo de eventos que realizam e do tamanho dos espaços de eventos.

Na secção 4 foi clarificado que era para responder às questões tendo em conta o contexto de pandemia que se iniciou em março de 2020 em Portugal. A primeira questão

é de resposta mais aprofundada de modo a perceber, não só as ações que foram desenvolvidas, mas também as três que cada hotel considerou para si como as mais importantes para combater o prejuízo causado pela pandemia. Nas próximas três questões pretende-se perceber se as medidas adotadas foram apenas as impostas pelo selo “Clean & Safe” ou se os hotéis foram além dessas medidas de segurança, especificando quais foram as medidas extra tomadas. Para complementar também foi perguntado o mês em que ativaram o selo para desta forma entender a rapidez com que atuaram perante a situação pandémica que surgiu. As duas questões abaixo são para saber se algum serviço do hotel fechou desde que a pandemia chegou a Portugal e se sim que serviço(s) é que encerraram. A questão 17 e 18 visam esclarecer qual a taxa de ocupação máxima atingida entre março de 2020 e 2021 e em que mês é que ocorreu essa taxa. Já a questão 19 serve para perceber qual a taxa de ocupação máxima num ano “normal”, ou seja, quando ainda não existia COVID-19, para averiguar o impacto que a situação pandémica teve em cada hotel. As duas questões seguintes permitem saber o impacto que foi sentido ao nível dos colaboradores em termos de contratos de trabalho. As três questões abaixo são duma perspetiva do marketing aplicado por cada hotel, verificando assim se deram uso às redes sociais e especificamente qual a preferência para comunicarem com o público-alvo. A última questão permite saber qual foi a receita total do ano 2020 quando comparada com o ano anterior, para concluirmos de uma maneira mais geral o impacto que foi sentido em cada hotel.

4. Apresentação, análise e discussão dos resultados

Neste quarto capítulo começarei por analisar as plataformas de comunicação dos hotéis escolhidas (websites e o Instagram), de onde se retirará informação mais generalizada e para finalizar o inquérito por questionário para termos mais pormenores acerca de cada hotel.

4.1 Websites

Começando pela análise dos websites dos hotéis (Anexo I), podemos verificar que cada um tem o seu website individualizado, não partilhando com nenhum hotel da sua

cadeia. Iremos passar a detalhar o que cada hotel tem no seu website acerca da COVID-19, ofertas especiais e outras informações relevantes.

O Farol Hotel apresenta um separador próprio e ainda um documento detalhado com todas as medidas adotadas relacionadas com a COVID-19; como ofertas especiais dispõe do *take away* de sushi e um *pop up* inicial informa que o hotel está fechado.

O Grande Real Villa Itália Hotel & Spa oferece uma hiperligação para um documento com o plano de prevenção de COVID-19 e como ofertas especiais tem o pacote “Buy Now, Stay Later”.

O Hotel Cascais Miragem Health & Spa dispõe de uma hiperligação na página principal com o protocolo de COVID-19 e como ofertas especiais apresenta o “Pacote Residencial” e “Work from Hotel”.

O Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux oferece informações sobre as medidas acerca da COVID-19 no respetivo símbolo do “Clean & Safe” na primeira página do website e como ofertas especiais tem o “Guincho to Go”.

O Intercontinental Cascais-Estoril apresenta, no final da página principal, os símbolos dos três selos que possui sobre a COVID-19 e como ofertas especiais dispõe do “Meet with confidence”.

O Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel oferece uma hiperligação disponível na página principal do website só sobre o selo “Clean & Safe” e como ofertas especiais tem entrega ao domicílio, sendo que fizeram uma versão especial de Páscoa.

O Onyria Quinta da Marinha Hotel dispõe de um selo “Clean & Safe” logo na primeira página e um *pop up* com as medidas implementadas e em grande plano podemos ver também que fizeram renovações nos quartos dos hotéis em 2020.

O Palácio Estoril Hotel Golf Spa oferece um separador apenas dedicado à COVID-19; como ofertas especiais tem o *take away*, escritório no hotel e massagens/tratamentos do SPA nomeadamente “De-stress 7 Nights” e “Immunity Boost Programme 7 Days-New” e um *pop up* informa que apesar da quarentena, o hotel se irá manter aberto.

O Pestana Cidadela Cascais apresenta o selo “Clean & Safe” nos prémios e certificações do hotel na página principal e ainda um separador sobre a COVID-19. Relativamente às ofertas especiais não dispõe de nenhuma.

O Senhora da Guia Boutique Hotel não oferece nenhuma informação sobre a COVID-19, nem ofertas especiais relacionadas com a pandemia.

O Sheraton Cascais Resort tem o símbolo “Clean & Safe” no final da página e ainda um separador próprio, como ofertas especiais apresenta o “Confinamento com conforto” e podemos verificar também que nas últimas notícias do website fazem referência a uma reportagem especial da SIC que aborda o tema como contornar a falta de hóspedes durante a pandemia sendo que as duas estratégias faladas são apostar em estadias de longa duração e o “*resort office*” (transformar uma divisão do hotel num escritório pessoal).

O The Albatroz Hotel dispõe no final da página principal um separador sobre a COVID-19 e como ofertas especiais oferece um menu *take away*, disponível num *pop up* inicial.

O The Oitavos tem um selo “Clean & Safe” disponível na primeira página e em relação às ofertas especiais nada é referido.

O Amazónia Estoril apresenta um documento sobre a COVID-19, mas acerca das ofertas especiais nada se encontra disponível.

O Estalagem Muchaxo Hotel não dispõe nem de ofertas, nem de informações sobre a COVID-19.

O Eurostars Cascais oferece um separador “Clean & Safe”, contudo, relativamente às ofertas especiais nada é abordado.

O Hotel Estoril Eden tem um separador no final da página que dá acesso a um documento com o tema COVID-19, só que acerca das ofertas especiais não disponibilizam nenhuma.

O Hotel Inglaterra Charme & Boutique dispõe de um documento detalhado sobre a COVID-19 na primeira página e como ofertas especiais apresenta o Coworking Space.

O Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel oferece uma hiperligação no cimo da página principal que dá acesso a um separador só com informações sobre a COVID-19, no entanto, não facilita nenhuma oferta especial.

O Vila Galé Cascais tem o selo “Clean & Safe” no final da primeira página e ainda é referido de novo nos prémios e certificados. Já o Vila Galé Estoril apresenta apenas o selo no final da primeira página. Ambos os hotéis Vila Galé dispõem da oferta especial de teletrabalhar num hotel.

4.2 Instagram

Segundo o questionário, o Instagram é a rede social mais utilizada, daí a importância de ser analisada. Desta forma, irá ser feita primeiro uma análise de alguns dados que foram recolhidos, relacionados com as publicações, seguidores e contas a seguir, e depois será realizada uma análise do conteúdo das publicações em si.

Pelos dados recolhidos no Apêndice II percebemos que a maioria dos hotéis tem a sua conta de Instagram individual (17) e apenas quatro têm uma conta conjunta com a cadeia a que pertencem. A primeira publicação mais antiga foi do hotel The Oitavos no dia 20/04/2013 e a primeira publicação mais recente foi da Estalagem Muchaxo Hotel no dia 26/11/2020. A divisão, por ano, da primeira publicação feita é a seguinte: nos anos de 2013, 2014, 2015, em 2016 e 2020 houve três publicações, 2018 e 2019 houve duas publicações e em 2017 houve uma publicação.

De uma forma geral, ao longo dos 6 meses, verificou-se um padrão. O hotel com mais seguidores à data, neste caso cadeia, é a Vila Galé, que corresponde aos hotéis Vila Galé Cascais e Estoril, com um mínimo de, aproximadamente, 232000 seguidores e um máximo de, aproximadamente, 246000 seguidores. Já o hotel com menos seguidores foi Estalagem Muchaxo Hotel com um mínimo de 89 seguidores e um máximo de 138 seguidores. Quanto ao hotel que segue mais contas é o Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness com um mínimo de 3568 a seguir e um máximo de 3587 a seguir. No entanto, o hotel que segue menos contas é o Amazónia Estoril com apenas quatro a seguir ao longo dos seis meses analisados. Falando do hotel com mais publicações, neste caso a cadeia, é a Eurostars, com um mínimo de 1365 publicações e um máximo de 1421 publicações. Contudo, o hotel com menos publicações é o Estalagem Muchaxo Hotel, sempre com as mesmas sete publicações feitas durante os meses em análise.

Faremos agora uma análise mensal mais pormenorizada das publicações novas e do número de seguidores de cada uma das contas do Instagram.

Em janeiro de 2021 (mês um), quando comparado com dezembro de 2020 (mês zero), o hotel com mais publicações novas foi o Onyria Quinta da Marinha Hotel (24) e houve cinco sem publicações que foram o Farol Hotel, Pestana Cidadela Cascais, Senhora da Guia Boutique Hotel, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre duas e 23 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Vila Galé (3000) e o que perdeu mais seguidores

foi a Eurostars (-1000). Vemos ainda que houve oito hotéis com saldo de seguidores negativo (perderam seguidores), 11 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores) e houve um, o The Oitavos, que manteve o número de seguidores.

Em fevereiro de 2021 (mês dois), quando comparado com janeiro de 2021 (mês um), o hotel com mais publicações novas foi o The Albatroz Hotel (15), o Intercontinental Cascais-Estoril apagou 14 publicações e houve cinco sem publicações que foram o Pestana Cidadela Cascais, Senhora da Guia Boutique Hotel, The Oitavos, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre um e 13 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Vila Galé (2000) e os que perderam mais seguidores foram o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa e o Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel (ambos com -200 cada). Vemos ainda que houve oito hotéis com saldo de seguidores negativo (perderam seguidores), 10 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores) e houve dois, o Hotel Cascais Miragem Health & Spa e o The Oitavos, que mantiveram o número de seguidores.

Em março de 2021 (mês três), quando comparado com fevereiro de 2021 (mês dois), o hotel com mais publicações novas foi o Onyria Quinta da Marinha Hotel (22), o Intercontinental Cascais-Estoril apagou três publicações e houve três sem publicações que foram o Senhora da Guia Boutique Hotel, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre uma e 16 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Eurostars (1600) e o que perdeu mais seguidores foi o Sheraton Cascais Resort (-200). Vemos ainda que houve cinco hotéis com saldo de seguidores negativo (perderam seguidores), 13 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores) e houve dois, o Hotel Cascais Miragem Health & Spa e o The Oitavos, que mantiveram o número de seguidores.

Em abril de 2021 (mês quatro), quando comparado com março de 2021 (mês três), o hotel com mais publicações novas foi o Vila Galé (24) e houve cinco sem publicações que foram o Pestana Cidadela Cascais, Senhora da Guia Boutique Hotel, Amazónia Estoril, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre uma e 20 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Eurostars (4900) e os que perderam mais seguidores foram o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa (-100). Vemos ainda que houve apenas dois hotéis

com saldo de seguidores negativo (perderam seguidores), 14 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores) e houve quatro, Sheraton Cascais Resort, The Oitavos, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Inglaterra Charme & Boutique, que mantiveram o número de seguidores.

Em maio de 2021 (mês cinco), quando comparado com abril de 2021 (mês quatro), o hotel com mais publicações novas foi o Hotel Cascais Miragem Health & Spa (26), e houve quatro sem publicações que foram o Senhora da Guia Boutique Hotel, Amazónia Estoril, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre uma e 22 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Eurostars (9100) e nenhuma das contas perdeu ou manteve o número de seguidores. Conclui-se por isso que houve 20 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores).

E por último, em junho de 2021 (mês seis), quando comparado com maio de 2021 (mês cinco), Hotel Cascais Miragem Health & Spa (28) e houve cinco sem publicações que foram o Farol Hotel, Senhora da Guia Boutique Hotel, Amazónia Estoril, Estalagem Muchaxo Hotel e Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel. Os outros hotéis variaram entre duas e 19 publicações novas. O hotel que ganhou mais seguidores foi o Vila Galé (1000) e o que perdeu mais seguidores foi o Amazónia Estoril (-1). Vemos ainda que houve 1 hotel com saldo de seguidores negativo (perderam seguidores), 17 hotéis com saldo de seguidores positivo (ganharam seguidores) e houve dois, o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa e o Hotel Cascais Miragem Health & Spa, que mantiveram o número de seguidores.

Passando à análise do conteúdo das publicações do Instagram em si (Anexo II), podemos verificar que, no período compreendido entre 1/12/2020 e 30/06/2021, o número de publicações feitas pelos hotéis, e relacionadas com a COVID-19, variou entre zero (Senhora da Guia Boutique Hotel) e 11 publicações (Sheraton Cascais Resort), sendo que o número de publicações mais recorrente foi cinco por cinco dos hotéis em análise: Grande Real Villa Itália Hotel & Spa, Hotel Cascais Miragem Health & Spa, Onyria Quinta da Marinha Hotel, Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness e Hotel Estoril Eden.

De seguida iremos realizar uma descrição pormenorizada do conteúdo das publicações feitas pelos 21 hotéis em análise.

O Farol Hotel fez somente uma publicação onde se pode ver a frase “Em breve, vai poder reviver esta experiência”.

O Grande Real Villa Itália Hotel & Spa fez cinco publicações sobre o resumo do ano atípico, a publicidade à reabertura no dia 1/06/2021, a promoção às ofertas especiais, a Praia no Villa Itália e a Escapadinha e frases como “Já podem sonhar novamente com a nossa vista mar” e “Foi um ano de desafios e de incertezas, mas também um ano para ultrapassar obstáculos e ver o copo meio cheio”.

O Hotel Cascais Miragem Health & Spa fez cinco publicações onde é feito um agradecimento, referenciadas as ofertas especiais de “work from hotel” e a piscina exterior já estar aberta novamente e apresenta as seguintes frases “...agradece a todos que nos acompanharam neste ano em que o mundo inteiro viveu de maneira diferente.” e “...garante com segurança o maior conforto e qualidade da sua experiência.”.

O Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux fez 10 publicações, três delas sobre a oferta do serviço de entrega ao domicílio “Guincho to Go”, menção do *hashtag* #StayAtHome, reabertura do hotel a 3/05/2021 e frases como “Hoje fazemos um brinde à capacidade de resistência que todos desenvolvemos em 2020 e desejamos muitos momentos especiais no novo ano”, “Temos saudades suas. Recolha-se, para que em breve possamos estar novamente juntos” e “Temos saudades de o/a receber no SPOT by Fortaleza do Guincho.”.

O Intercontinental Cascais-Estoril fez seis publicações sobre publicitar os espaços de eventos, fazer uma oferta especial de Natal e partilhou frases como “Brevemente os nossos pequenos-almoços estarão de volta”, “Mal podemos esperar para recebê-los no Bago do Vin!”, “Ready to welcome you!”, “...temos uma equipa dedicada que garante a higienização e a segurança de todo o nosso hotel!” e “Para sua segurança e conforto, seguimos todas as recomendações da DGS.”.

O Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel fez seis publicações que falam das entregas ao domicílio, dos espaços *outdoor* do resort, das ofertas especiais como tarifas flexíveis com cancelamento gratuito, dos eventos estarem de volta em maio de 2021 com o selo “Clean & Safe” e uma frase que diz que “Os nossos hotéis estão à espera que estes tempos acabem e possamos receber os nossos clientes de braços abertos de novo”.

O Onyria Quinta da Marinha Hotel fez cinco publicações acerca das ofertas especiais de Natal e ano novo, da apresentação das medidas de segurança e frases como “Continuamos abertos durante o confinamento”, “Sempre prontos para o receber” e “We miss you!”.

O Palácio Estoril Hotel Golf Spa fez cinco publicações referindo as ofertas especiais de escritório provisório e serviço *take away* (Dia dos Namorados), a abertura do campo de golfe em abril de 2021 e publicidade à conferência digital com a frase seguinte “Conte com o nosso profissionalismo para receber o seu próximo evento ou reunião”.

O Pestana Cidadela Cascais fez duas publicações, ambas sobre a reabertura do hotel no dia 02/06/2021.

O Senhora da Guia Boutique Hotel não faz publicações desde o dia 30/10/2020.

O Sheraton Cascais Resort fez 11 publicações referindo o encerramento de serviços (restaurante, bar, SPA e ginásio), a posterior abertura de serviços (pequenos-almoços e almoços ao ar livre, SPA, brunch, bar da piscina e o restaurante Yakuza Cascais by Olivier tudo isto entre abril e maio de 2021), as ofertas especiais (Resort Office, Stay & Dine, entrega ao domicílio e pequeno almoço na cama no dia dos namorados), promoção de eventos e as frases a seguir “Esperamos poder voltar rapidamente ao serviço habitual. Até lá, mantenham-se em segurança”, “...com a atribuição do selo Clean and Safe...” “...que cumprem todas as medidas de segurança necessárias.”.

O The Albatroz Hotel fez sete publicações com o intuito de promover a reabertura do hotel a 29/03/2021, serviço de takeaway para o Natal, passagem de ano, páscoa e dia da mãe e uma publicação de agradecimento com a seguinte frase “Com o apoio de todos os nossos hóspedes, criatividade e inovação, o The Albatroz Hotel mantém as suas portas abertas.”.

O The Oitavos fez quatro publicações com a reabertura do golfe (05/04/2021), a reabertura do hotel em si (03/05/2021), a publicidade a um evento da Redbull (27/05/2021) e as frases “...votos de toda a equipa The Oitavos que esperará de braços abertos para o (a) receber em 2021. Até para o ano!” e “A partir de hoje, já nos pode visitar e aproveitar este lugar único”.

O Amazónia Estoril Hotel fez sete publicações acerca das ofertas especiais como escapadinha, Páscoa, tarifa especial para linha da frente e parceria com a ordem dos enfermeiros e com a frase “...em tempos difíceis mantemos nos unidos”. É importante

referir que este hotel no período de análise alterou o seu Instagram individual de hotel para ter um geral da cadeia.

O Estalagem Muchaxo Hotel fez uma publicação sobre o Natal em família e com a frase “Num ano tão atípico como este...”.

O Eurostars Cascais fez uma publicação onde apresenta a seguinte frase “Em 2021 voltaremos a viajar”.

O Hotel Estoril Eden fez cinco publicações onde se vê a equipa de staff a utilizar máscaras e referem quatro frases “...com toda a comodidade e segurança”, “Ficamos à sua espera em 2021 para poder usufruir do conforto do nosso Hotel e da atenção da nossa equipa, recuperando aquilo que não foi possível viver no último ano”, “Continuamos a implementar todas as intervenções necessárias para assegurar o seu máximo conforto e bem-estar.” e “... queremos que a oportunidade para estarmos novamente juntos chegue rapidamente.”.

O Hotel Inglaterra Charme & Boutique fez três publicações com foco não só nas ofertas especiais, reservar com a Small Portuguese Hotels e os pacotes de golfe, mas também do selo “Clean & Safe”.

O Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel fez uma publicação onde refere a frase “Em 2020, tudo foi posto em causa” “... e por isso estamos otimistas e confiantes quanto ao futuro.”.

Por fim, o Vila Galé Cascais e o Vila Galé Estoril fizeram duas publicações partilhando que os brunchs e buffets estão de volta aos hotéis e com a frase “...preparados para o receber com a máxima segurança e tem ofertas e descontos especiais para ter umas férias de sonho!”.

4.3 Inquérito por questionário

Neste estudo, a amostra, como já foi referido anteriormente, é composta por 21 hotéis. Foram obtidas 17 respostas ao questionário correspondentes a 15 hotéis: Farol Hotel, Grande Real Villa Itália, Intercontinental Cascais-Estoril (duas respostas), Martinhal Lisbon Cascais, Onyria Quinta da Marinha, Palácio Estoril, Pestana Cidadela Cascais, Sheraton Cascais, The Albatroz, The Oitavos, Amazónia Estoril, Estalagem Muchaxo, Eurostars Cascais, Hotel Estoril Eden e Hotel Inglaterra (duas respostas).

Os hotéis da amostra que não responderam foram: Fortaleza do Guincho, Senhora da Guia, Pestana Cascais, Vila Galé Cascais e Vila Galé Estoril. Já o Cascais Miragem recusou-se a responder por dizer tratar-se de informação confidencial do hotel.

Resumindo, obteve-se os seguintes resultados: 13 hotéis com uma resposta, 2 hotéis com duas respostas, 5 hotéis sem resposta e 1 hotel que se recusou a responder.

De seguida passaremos à descrição dos resultados obtidos em cada uma das questões (Apêndice III), sendo que não teremos nada a avaliar nas primeiras três perguntas: 1 - todos os respondentes aceitaram o termo de participação no estudo, 2 - é apenas o nome da pessoa para confirmar que pertencia efetivamente ao hotel em questão e 3 – identifica apenas o nome do hotel em que trabalha, que já foi dito anteriormente.

Passando à última pergunta da secção 2, os respondentes eram maioritariamente do departamento comercial (10 respostas) variando entre as funções de chefe de vendas, diretor comercial, promotor de vendas e coordenador de grupos e eventos. Houve ainda 3 respostas de diretores de operações bem como três respostas de diretores do hotel e apenas 1 resposta do chefe de receção.

Na secção 3, começando pelo número de quartos disponíveis no hotel percebeu-se que a maior parte tinha entre 51 e 100 quartos (6 respostas), entre 101 e 150 e 151 e 200 ambos os grupos tiveram 4 respostas e de 1 a 50 quartos apenas 3 respostas.

A pergunta 6, relativamente à principal fonte de receita, para além do alojamento, as respostas dividiram-se entre F&B (10 respostas) e Eventos (7 respostas). Já na pergunta seguinte sobre o segmento-alvo dos eventos do hotel, as respostas variaram entre corporativo (13 respostas) e social (4 respostas).

A área dos espaços para eventos em metros quadrados na maioria dos hotéis é entre 1 e 500m² (11 respostas) sendo que nos restantes grupos (501 a 1000, 1001 a 1500 e mais de 1501) obteve-se 2 respostas em cada.

Relativamente às ações desenvolvidas para compensar a receita perdida durante a situação pandémica, a principal foi apostar no mercado nacional (6 respostas), seguida da reestruturação da empresa e encerramento de parte ou totalidade do hotel (3 respostas cada) e por último apostar no serviço *take away* e em estadias longas (2 respostas cada). Outras ações desenvolvidas foram: aumento de vendas em receitas de alojamento e *outlets*, redução de custos, criação de loja online (F&B e merchandising), investimento digital, desenvolvimento de parcerias, não renovação de contratos, flexibilidade de

negociação nas confirmações de eventos, fidelização de clientes e empresas pós-pandemia, *surprise boxes*, recurso a apoios a manutenção dos postos de trabalho (*layoff*, apoio à retoma progressiva), foco no produto hoteleiro direcionado para clientes individuais em detrimento de grupos e eventos, criação de pacotes atrativos com Golfe, aplicação de promoções em datas específicas, implementação de upgrades e benefícios a clientes que aceitassem manter depósitos já efetuados para estadias/eventos futuros para evitar descapitalização da empresa e consequente receita, transformação de quartos em *Home Offices*, divulgação de mensagens de segurança, reforço de todos os espaços do hotel com limpeza extra e desinfetantes e adaptação das salas de acordo com as distâncias de segurança estipuladas pela DGS.

Quanto às medidas de segurança adotadas, 12 hotéis indicaram que apenas foram aplicadas as impostas pelo selo “Clean & Safe” e 5 hotéis implementaram outras medidas além das impostas pelo selo tais como colocação de equipamentos de desinfestação em todas as zonas públicas (3 respostas), aplicação de outras certificações como IHG CLEAN AND SAFE e Certificação Internacional SGS (2 respostas), medição de temperatura corporal, controlo de entradas de clientes internos (funcionários) e externos (clientes), obrigação de uso de máscara, acrescento de medidas de higienização na arrumação e limpeza nos quartos, grande e honesto controlo por parte da Direção Geral, divulgação de mensagens de segurança e ainda adaptação das salas de reuniões de acordo com as distâncias de segurança estipuladas pela DGS.

Na pergunta 14, ficámos a saber que todos os hotéis ativaram o selo “Clean & Safe”. A maioria dos hotéis em maio de 2020 (6 respostas), depois junho de 2020 (3 respostas), de seguida março de 2020, abril de 2020, junho de 2020 e junho de 2021 tiveram 1 resposta cada. No entanto, também se obtiveram respostas mais vagas tais como: assim que disponível no ano 2020, no início da pandemia e durante a reabertura (julho de 2020 e posteriormente junho de 2021).

De seguida, na questão de se foi fechado algum serviço desde março de 2020 houve 13 hotéis a responder que sim e 2 a responder que não. Relativamente aos serviços que encerraram a resposta mais dada foi todo o hotel (9 respostas), depois eventos (6 respostas) e por fim o SPA e F&B (4 respostas cada).

A taxa de ocupação máxima atingida entre março de 2020 e março de 2021 dividiu-se entre três opções: 21-40%, 61-80% e 81-100% (4 respostas cada), de seguida 41-60%

(3 respostas) e por último 0-20% (2 respostas). Em relação ao mês em que ocorreu essa taxa foi maioritariamente agosto de 2020 (7 respostas), seguido de setembro de 2020 (3 respostas), depois março de 2020 (2 respostas) e para finalizar julho de 2020 e outubro de 2020 (1 resposta cada). Por favor, notar que um dos hotéis não especificou o mês, outro deu uma resposta fora do período de análise (agosto de 2021) e um dos hotéis esteve sempre encerrado durante todo o período referido. Posto isto, a ocupação máxima atingida no mês equivalente de 2019 foi maioritariamente 81-100% (13 respostas), a seguir 61-80% (3 respostas) e por fim 41-60% (1 resposta).

Passando às próximas duas questões, conclui-se que todos os hotéis em análise sentiram necessidade de colocar os seus trabalhadores em *layoff* e maior parte sentiu ainda que foi necessário reduzir a equipa (13 respostas), sendo que apenas 4 não despediram ou não renovaram contratos.

Quanto à necessidade de dar mais uso às redes sociais do hotel a maior parte respondeu que sim (14 respostas) e os restantes não (3 respostas). Já a rede social à qual foi dada preferência para comunicar com o público-alvo, o Instagram foi a mais escolhida (12 respostas), de seguida o Facebook (4 respostas) e por último o Linked In.

Para terminar, a última pergunta sobre qual foi a receita em 2020 quando comparada com 2019 podemos ver que para a maioria dos hotéis foi inferior em mais de 50% (9 respostas), depois inferior em 20 a 50% (5 respostas), a seguir superior (2 respostas) e por fim inferior em menos de 20% (1 resposta).

4.4 Discussão dos resultados

Tal como abordado por Chang, McAleer e Ramos (2020), o impacto que a pandemia de coronavírus teve na hotelaria foi bastante sentido como pode ser comprovado pelos resultados obtidos nesta dissertação, nos quais, pelo menos, 14 dos 16 hotéis fecharam a totalidade ou parte das suas instalações (para os restantes cinco não conseguimos obter essa informação).

Analisando os dados recolhidos nos websites, e indo ao encontro da dimensão da adaptação à conformidade estudada por Alonso et. Al (2020), percebemos que a maioria dos hotéis (nove) optou por ter um separador apenas dedicado à COVID-19, possivelmente devido à importância e sensibilidade do tema, cinco dos hotéis mostraram

apenas que tinham o selo “Clean & Safe”, cinco apresentaram um documento à parte com as medidas implementadas e dois não fizeram qualquer referência à COVID-19.

Em termos de ofertas especiais, oito dos hotéis não divulgaram nenhuma oferta nos seus websites, houve cinco que fizeram entregas ao domicílio, outros cinco que transformaram quartos em escritórios, dois que apostaram em estadias de longa duração (ao contrário do indicado por Kaushal e Srivastava (2021) de que era necessário limitar a duração das estadias) e outras quatro iniciativas variadas: “Buy Now, Stay Later”, “Meet with confidence”, “Confinamento com conforto” e massagens. Estas diversas ofertas especiais confirmam as necessidades descritas por Im, Kim e Miao (2021), que previam que seria fundamental fazer alterações na operação dos hotéis.

Para terminar, quatro hotéis utilizaram *pop ups* para informar que o hotel está fechado, que o hotel se manterá aberto apesar da quarentena, que dispõe de serviço *take away* e para expor as medidas implementadas para combater os impactos da COVID-19, que são adequados à indústria (Hu et al., 2021).

Passando para o Instagram, verificou-se de uma forma geral que a maior parte dos hotéis analisados apostou na presença nesta rede social, que se pode concluir pelo número de publicações e seguidores, acabando por ir de encontro ao pensamento de que seriam desenvolvidas estratégias de marketing (Jones & Comfort, 2020). Em relação às publicações acerca da COVID-19, o hotel que as fez em maior número foi o Sheraton Cascais Resort (onze publicações).

Referindo os temas abordados nas mais variadas publicações a maioria foi referente às 23 ofertas especiais em 13 dos hotéis, sendo que a mais usual foi entregas ao domicílio (cinco), seguida de escritório no hotel, que corrobora a nova tendência de *Workation* apresentada por Kaushal e Srivastava (2021), e oferta especial de Natal (três de cada), a seguir escapadinhas (duas) e, por fim, outras nove ofertas diversificadas. A segunda temática, que teve oito publicações, foi a reabertura da totalidade ou parte do hotel como por exemplo golfe, piscina, SPA, restaurantes e bares. A terceira abordagem foi focada na COVID-19 em si (cinco) principalmente no selo “Clean & Safe”, mas também na apresentação de medidas de segurança, na utilização de máscaras pelos trabalhadores (que para Gursoy e Chi (2020) é uma das medidas de prevenção mais importantes) e no uso do *hashtag* #StayAtHome. O quarto tema mais referido nas publicações foram os eventos (quatro), maioritariamente, a sua promoção e ainda o facto de estarem de volta ao hotel.

Para terminar, numa publicação foi publicitada a facilidade de ter espaços *outdoor* e noutra o encerramento de um dos hotéis em análise.

Relativamente às descrições das fotografias postadas no Instagram são, maioritariamente, referências ao regresso dos hotéis (seis), ao resumo do ano atípico (cinco), ao facto do hotel estar aberto (cinco), à segurança do mesmo (cinco), ao sentimento de saudade (três), aos agradecimentos pela fidelidade (dois) e ao recebimento de eventos (um).

Já no inquérito por questionário, percebemos que os respondentes eram na sua maioria do departamento comercial, num hotel que tinha entre 51 e 100 quartos, em que a principal fonte de receita era o F&B, o segmento-alvo dos eventos era corporativo e área dos espaços para eventos tinha entre 1 e 500 m². Um dos objetivos fundamentais é as empresas aprenderem a manter os seus negócios (Hu et al.,2021), e desta forma, a principal ação desenvolvida para compensar a receita perdida durante a situação pandémica foi apostar no mercado nacional. Também foram aplicadas as medidas impostas pelo selo “Clean & Safe” iniciadas em maio de 2020, como aconselhado pelo Turismo de Portugal (2020), foi fechado o hotel por completo, como esperado por Gursoy e Chi (2020) e a taxa de ocupação máxima atingida entre março de 2020 e março de 2021 foi entre três opções: 21-40%, 61-80% e 81-100%. Os trabalhadores foram colocados em *layoff* e muitos foram mesmo despedidos, como previsto por Im, Kim e Miao (2021), e sentiu-se necessidade de dar uso às redes sociais principalmente ao Instagram e, por último, a receita em 2020, quando comparada com 2019 foi inferior em mais de 50%, complementando o que foi referido por Alonso et. al (2020) relativamente à diminuição das receitas a nível europeu.

5. Conclusão

5.1 Reflexões finais

A COVID-19 teve um grande impacto nas pessoas e também nas mais variadas indústrias incluindo a hotelaria e os eventos (Chang, McAleer & Ramos, 2020). Para Baum e Hai (2020), o modo como a indústria hoteleira ia sobreviver à pandemia era algo desconhecido e por isso era necessário realizar estudos de casos de hotéis para perceber os problemas causados e os programas e estratégias necessários de implementar para regressar à normalidade (Jones & Confort, 2020). Desta forma, este foi o principal motivo que gerou o desenvolvimento da presente dissertação.

Tendo por base os cinco objetivos específicos definidos para esta investigação, iremos agora verificar se todos foram realizados e, se sim, em que fase da dissertação.

O primeiro objetivo, isto é, descrever a influência que a indústria dos eventos tem na hotelaria foi cumprido logo na revisão de literatura no subcapítulo 2. denominado de eventos.

O segundo objetivo, que corresponde a descrever o impacto geral que a COVID-19 teve na hotelaria em Portugal, mais especificamente na freguesia de Cascais e Estoril, foi abordado, a parte de Portugal na revisão de literatura no subcapítulo três da COVID-19, e a parte de Cascais no capítulo quatro, a Metodologia.

O terceiro objetivo, que remete para analisar a comunicação dos hotéis através dos websites e da rede social Instagram, durante a fase aguda da pandemia, foi cumprido não só com a análise dos resultados das plataformas online dos hotéis, mas também se pôde fazer algum cruzamento com os resultados dos questionários.

O quarto objetivo, ou seja, identificar quais as medidas de segurança aplicadas pelos hotéis em análise, para além das impostas pelo selo “Clean & Safe” foi investigado através do inquérito por questionário mais especificamente na questão 12 e 13, sendo ainda possível confirmar que alguns hotéis reforçaram a comunicação em relação a este aspeto nas plataformas online.

O quinto e último objetivo, definir possíveis estratégias a adotar caso haja, futuramente, uma nova situação de declínio da procura, foi concretizado com a discussão de resultados.

Por fim, a pergunta de partida desta dissertação era “Quais as práticas de reposicionamento adotadas pelos hotéis da freguesia de Cascais e Estoril, para a área dos eventos, em consequência dos impactos da COVID-19 na procura?”, mas tendo em conta os resultados obtidos, levaram a que a questão fosse um pouco adaptada passando a ser: **“Quais as práticas de reposicionamento adotadas pelos hotéis da freguesia de Cascais e Estoril, para combaterem a falta de eventos, em consequência dos impactos da COVID-19 na procura?”**. Desta forma, e respondendo à pergunta de partida ligeiramente modificada, conclui-se que os hotéis acabaram por desenvolver variadas práticas para se adaptarem e reposicionarem sendo as principais: fazer entregas ao domicílio, transformar quartos em escritórios, oferecer estadias de longa duração e apostar no mercado nacional.

Em suma, esta dissertação acabou por ser um contributo para área de estudo em questão onde se relacionam os temas Hotelaria, Eventos e COVID-19.

5.2 Limitações do estudo e Investigação futura

A presente dissertação apresenta algumas limitações que acabaram por servir como propostas para possíveis investigações futuras acerca do tema em questão.

A primeira limitação foi o facto de o estudo depender da resposta dos hotéis, que por vezes, infelizmente, não são tão acessíveis, por isso posteriormente sugerimos que se faça a análise a partir de outras formas de recolha de dados.

A segunda limitação baseia-se na rede social escolhida ser apenas uma, o Instagram, sendo, portanto, a proposta de investigação futura explorar outra rede social, ou até mesmo várias em simultâneo, para obter mais informação detalhada do tema.

A terceira limitação deu-se devido à localização escolhida ser apenas a freguesia de Cascais e Estoril. Numa futura pesquisa a freguesia ou até mesmo freguesias poderiam ser diferentes como por exemplo no concelho de Oeiras ou até mesmo Lisboa.

Por fim, a quarta e última limitação é o facto de a investigação ter sido feita numa fase inicial da COVID-19, desta forma seria interessante realizar um estudo numa fase mais avançada da pandemia como a que vivemos atualmente.

Bibliografia

Alonso, A.; Kok, S.; Bressan, A.; O'Shea, M.; Sakellarios, N.; Koresis, A.; Solis, M. & Santoni, L. (2020). COVID-19, aftermath, impacts, and hospitality firms: An international perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 91, pp. 1-11.

Amazónia Estoril - Cascais Hotel em Estoril (2021). Disponível em: www.amazoniahoteis.com/pt/hotel-amazonia-estoril-em-estoril/ [obtido a 20/04/2021].

Amazónia Estoril Hotel (2021). Disponível em: www.instagram.com/amazoniaestorilhotel/ [obtido a 30/06/2021].

Amazónia Hotéis (2021). Disponível em: www.instagram.com/amazoniahoteis/ [obtido a 30/06/2021].

Baum, T. & Hai, N. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), pp. 2397-2407.

Breymer, R. & Huffman, L. (1995). *Hospitality Management*. Kendal: Hunt Publishing Company.

Britto, J. & Fontes, N. (2002). *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do Turismo*. São Paulo: Aleph.

Camargo, L. (2015). The Interstices of hospitality. *Research in Hospitality Management*, 5 (1), pp 19-27.

Chang, C.; McAleer, M. & Ramos, V. (2020). A Charter for Sustainable Tourism after COVID-19. *Sustainability*, 12(9), pp. 1-4.

Contornar a falta de hóspedes durante a pandemia (2021). Disponível em: www.sheratoncascaisresort.com/pt/blog/contornar-falta-de-hospodes-durante-pandemia/ [obtido a 11/04/2021].

Covid 19 – Página Inicial (2022). Disponível em: covid19.min-saude.pt [obtido a 15/11/2022].

COVID Live - Coronavirus Statistics - Worldometer (2022). Disponível em: www.worldometers.info/coronavirus/ [obtido a 15/11/2022].

Deloitte (2020). *Atlas da Hotelaria 2020*. Lisboa: Deloitte.

Estalagem Muchaxo Hotel (2021). Disponível em: www.instagram.com/estalagem_muchaxo_hotel/ [obtido a 30/06/2021].

Eurostarshotels (2021). Disponível em: www.instagram.com/eurostarshotels/ [obtido a 30/06/2021].

Farol Hotel – on the water (2021). Disponível em: www.instagram.com/farol_hotel/ [obtido a 30/06/2021].

Férias de Luxo em Família no Martinhal Cascais Family Resort (2021). Disponível em: www.martinhal.com/cascais/pt/ [obtido a 01/04/2021].

Getz, D. (2008). Event Tourism: Definition, Evolution and Research. *Tourism Management*, 29, pp. 403-407.

Getz, D. & Page. S. (2016). Progress and prospects for event tourism research. *Tourism Management*, 52, pp. 593-631.

Goldbatt, J. (2011). *Special Events: A new generation and the next frontier* (6ª ed.). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Grande Real Villa Itália | Hotel & Spa (2021). Disponível em: www.instagram.com/grande_real_villa_italia/ [obtido a 30/06/2021].

Gursoy, D. & Chi, C. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing*, 29(5), pp. 527-529.

Home – Hotel Inglaterra Estoril (2021). Disponível em: www.hotelinglaterra.com.pt/pt/ [obtido a 21/04/2021].

Hotel 5 estrelas em Cascais - Grande Real Villa Itália Hotel Spa (2021). Disponível em: www.granderealvillaitalia.realhotelsgroup.com/pt-pt/ [obtido a 28/03/2021].

Hotel Albatroz - The Albatroz Hotel (2021). Disponível em: www.thealbatrozcollection.com/albatrozhotel/pt/ [obtido a 11/04/2021].

Hotel Cascais Miragem Health & Spa (2021). Disponível em: www.cascaismirage.com [obtido a 28/03/2021].

Hotel Cascais Miragem Health & Spa (2021). Disponível em: www.instagram.com/hotelcascaismiragem/ [obtido a 30/06/2021].

Hotel de Luxo em Cascais? Reserve Pestana Cidadela Cascais! (2021). Disponível em: www.pestanacollection.com/pt/hotel/fortress-cascais [obtido a 08/04/2021].

Hotel em Cascais | Farol Hotel 5 estrelas em Cascais | Portugal (2021). Disponível em: www.farol.com.pt/ [obtido a 28/03/2021].

Hotel Estoril Eden (2021). Disponível em: www.instagram.com/hotelestorileden/ [obtido a 30/06/2021].

Hotel Fortaleza do Guincho (2021). Disponível em: www.instagram.com/hotel_fortaleza_do_guincho/ [obtido a 30/06/2021].

Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux (2021). Disponível em: www.fortalezadoguincho.com/ [obtido a 28/03/2021].

Hotel Inglaterra Estoril (2021). Disponível em: www.instagram.com/hotelinglaterraestoril/ [obtido a 30/06/2021].

Hotel Palácio Estoril Portugal (2021). Disponível em: www.instagram.com/hotelpalacioestoril/ [obtido a 30/06/2021].

Hu, X.; Yan, H.; Casey, T. & Wu, C. (2021). Creating a safe haven during the crisis: How organizations can achieve deep compliance with COVID-19 safety measures in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92, pp. 1-10.

Im, J.; Kim, H. & Miao, L. (2021). CEO letters: Hospitality corporate narratives during the COVID19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 92, pp.1-8

InterContinental Cascais Estoril (2021). Disponível em: www.instagram.com/intercontinentalcascaisestoril/ [obtido a 30/06/2021].

InterContinental Cascais Estoril | hotel 5 estrelas Cascais (2021). Disponível em: www.estorilintercontinental.com/ [obtido a 28/03/2021].

Jones, P. & Comfort, D. (2020). The COVID-19 crisis and sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10), pp. 3037-3050.

Kaushal, V. & Srivastava, S. (2021). Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: Perspectives on challenges and learnings from India. *International Journal of Hospitality Management*, 92, pp. 1-8.

Lashley, C. (2015). Hospitality and Hospitableness. *Hospitality Management*, 5 (1), pp 1-7.

Lee, Raymond M. (2003). *Métodos não Interferentes em Pesquisa Social*. Lisboa; Gradiva.

Ludvigsen, J. & Hayton, J. (2020). Toward COVID-19 secure events: considerations for organizing the safe resumption of major sporting events. *Managing Sport and Leisure*, 27 (1), pp. 1-11.

Lopes, C. (2021). *Eventos digitais ou digitalização dos eventos* [video]. Disponível em: www.facebook.com/ESHTESTORIL/videos/105705758138456 [obtido a 17/03/2021].

Martinhal (2021). Disponível em: www.instagram.com/martinhal/ [obtido a 30/06/2021].

Menezes, M. & Bridi, G. (2014). Eventos Corporativos na Hotelaria: um estudo de caso de hotéis de Porto Alegre-RS. *Revista Científica Digital – Jornalismo, Publicidade e Turismo*, 17 (1), pp 145-160.

Ocean Conference Aparthotel (2021). Disponível em: www.pestanacascaishotel.com/pt/ [obtido a 28/04/2021].

O Hotel | Hotel Muchaxo (2021). Disponível em: www.muchaxo.com [obtido a 20/04/2021].

Onyria Quinta da Marinha Hotel (2021). Disponível em: www.instagram.com/onyria_quinta_da_marinha_hotel/ [obtido a 30/06/2021].

Onyria Quinta da Marinha Hotel (2021). Disponível em: www.quintadamarinha.com [obtido a 01/04/2021].

Palácio Estoril Hotel (2021). Disponível em: www.palacioestorilhotel.com [obtido a 01/04/2021].

Palácio, K., Grechi, D. & Silva, L. (2015). Eventos e hotelaria: o cenário no município de Dourados/MS. *Revista Hospitalidade*, 12(1), pp. 463-487.

Palrão, T., Rodrigues, R. & Estêvão, J. (2021). The role of the public sector in the aftermath of the COVID-19 pandemic crisis: The case of Portuguese events' industry. *Journal of Convention & Event Tourism*, 22(5), pp. 1-22.

Pestana Cascais (2021). Disponível em: www.instagram.com/pestanacascaishotel/ [obtido a 30/06/2021].

Pestana Cidadela Cascais (2021). Disponível em: www.instagram.com/pestanacidadelacascais/ [obtido a 30/06/2021].

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reservar Hotel Eurostars Cascais em Cascais (2021). Disponível em: www.eurostarshotels.com.pt/eurostars-cascais.html [obtido a 21/04/2021].

Schommer, L. (2012). Valor Estratégico dos Eventos. In: *XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul*. Chapecó, Brasil: Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, pp. 1-16.

Senhora da Guia Boutique Hotel (2021). Disponível em: www.instagram.com/senhoradaguiacascais/ [obtido a 30/06/2021].

Senhora da Guia - Boutique Hotel (2021). Disponível em: www.senhoradaguia.com [obtido a 10/04/2021].

Sheraton Cascais Resort (2021). Disponível em: www.instagram.com/sheratoncascais/ [obtido a 30/06/2021].

Sheraton Cascais Resort & Hotel (2021). Disponível em: www.sheratoncascaisresort.com/pt/ [obtido a 11/04/2021].

Tenan, I. (2002). *Eventos*. São Paulo: Coleção ABC do Turismo.

The Albatroz Hotel (2021). Disponível em: www.instagram.com/thealbatrozhotel/ [obtido a 30/06/2021].

The Oitavos 5* Hotel Portugal (2021). Disponível em: www.instagram.com/theoitavos/ [obtido a 30/06/2021].

The Oitavos - Hotel de 5 estrelas em Cascais (2021). Disponível em: www.theoitavos.com/pt-pt/ [obtido a 11/04/2021].

Turismo de Portugal (2017). *Estratégia Turismo 2027*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Turismo de Portugal (2020). *Selo "Clean & Safe"*. Disponível em: www.portugalcleanandsafe.com/pt-pt/stamp/ [obtido a 12/11/2022].

Vila Galé Hotéis (2021). Disponível em: www.instagram.com/vilagale/ [obtido a 30/06/2021].

Vila Galé - Hotéis Vila Galé (2021). Disponível em: www.vilagale.com/pt [obtido a 28/04/2021].

Vila Galé - Vila Galé Cascais (2021). Disponível em: www.vilagale.com/br/hoteis/costa-de-lisboa/vila-gale-cascais [obtido a 28/04/2021].

Vila Galé - Vila Galé Estoril (2021). Disponível em: www.vilagale.com/pt/hoteis/costa-de-lisboa/vila-gale-estoril [obtido a 28/04/2021].

Visit Cascais (2020). Turismo em Cascais – Facts & Figures 2020. Cascais: Visit Cascais

Wagen, L. & Carlos, B. (2005). *Event Management: for tourism, cultural, business and sporting events*. New Jersey: Pearson Education Inc.

Website Oficial – Hotel Estoril Eden (2021). Disponível em: www.hotelestorileden.pt/ [obtido a 21/04/2021].

World Health Organization (2021). Disponível em: www.who.int/health-topics/coronavirus [obtido a 06/02/2021].

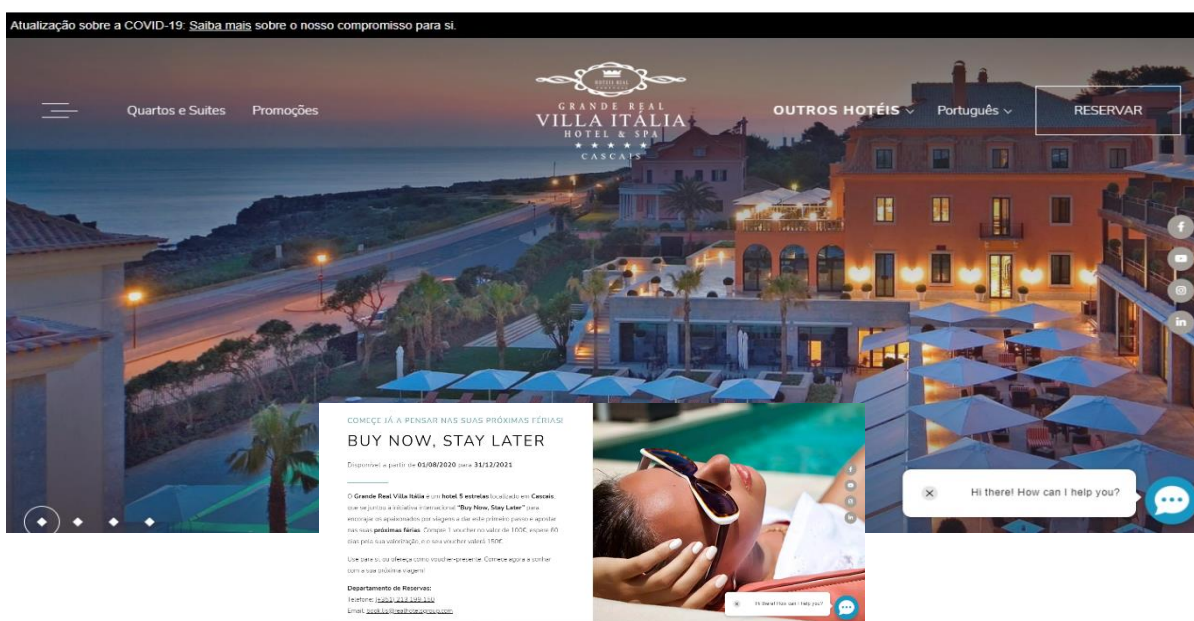
Anexos

Anexo I – Websites

1. Farol Hotel



2. Grande Real Villa Itália Hotel & Spa



3. Hotel Cascais Miragem Health & Spa

Bem vindo de volta. Podemos ajuda-lo? Entre em contato aqui

CASCAIS MIRAGEM HEALTH & SPA

PORTUGUÊS

HOME O HOTEL GALERIA OFERTAS ESPECIAIS REUNIÕES & EVENTOS

A PARTIR DE €115 RESERVAR AGORA

BEM-VINDO AO HOTEL CASCAIS MIRAGEM HEALTH & SPA

Não há lugar melhor para experimentar a beleza da costa de Lisboa do que o Hotel Cascais Miragem Health & Spa.

Permita-se ser inspirado pela paisagem magnífica e estar preparado para se sentir realmente especial num destino verdadeiramente único, onde o seu sorriso é a nossa prioridade.

Idealmente localizado em frente ao Oceano Atlântico com vista para o Estoril e a Baía de Cascais, o Hotel Cascais Miragem Health & Spa, está a apenas 30 minutos do aeroporto internacional de Lisboa e a 15 minutos da encantadora Vila de Sintra. A sua localização possibilita também o acesso fácil a pé ao Centro de Cascais, Estoril, ao mar, à serra e à cidade. Os quartos e suites estão idealizados para proporcionar uma experiência de conforto, elegância e tranquilidade em negócios ou lazer tendo a maioria dos quartos e suites espaçosos terraços que proporcionam uma autêntica sensação de plenitude. Pensado para relaxar e proporcionar todos os confortos de casa conjugado com tranquilidade de uma fuga relaxante à beira-mar. Venha ao Hotel Cascais Miragem e descubra um dos melhores hotéis de Estoril e Cascais.

O Hotel Cascais Miragem Health & Spa informa que executa na íntegra as regras e procedimentos implementados pela DGS e pelas entidades competentes e encontra-se em total concordância com as imposições legais impostas pelo Governo Português. Recomenda-se a leitura de todas as regras em: <https://dre.pt>

COVID 19 - Conheça aqui o nosso protocolo "Clean & Safe". VIDEO

MAIS

PACOTE RESIDENCIAL



"A Home away from Home!"

O nosso Pacote Residencial foi pensado para que possa viver longos períodos de tempo sentindo-se em casa com o conforto, segurança e serviço de um Hotel de Luxo de 5 estrelas. Com vistas deslumbrantes sobre o oceano e uma localização única, o Hotel Cascais Miragem Health & Spa é a escolha ideal para uma estadia inesquecível de longa duração.


Aproveite as magníficas instalações e todos os serviços do hotel. Desde a limpeza diária dos quartos, descontos especiais nos restaurantes e bar do hotel, acesso à piscina exterior "infinity edge" e interior, acesso gratuito ao Holmes Place Health Club & Spa, recepção 24 horas e segurança 24 horas.

A nossa equipa cuidará de tudo para si para que esta seja uma experiência especial e para que se sinta como em sua casa.

Pacote válido até 30 de Junho de 2021 e para estadias mínimas de 30 dias.

WORK FROM HOTEL

THE EASY BUSY LIFESTYLE

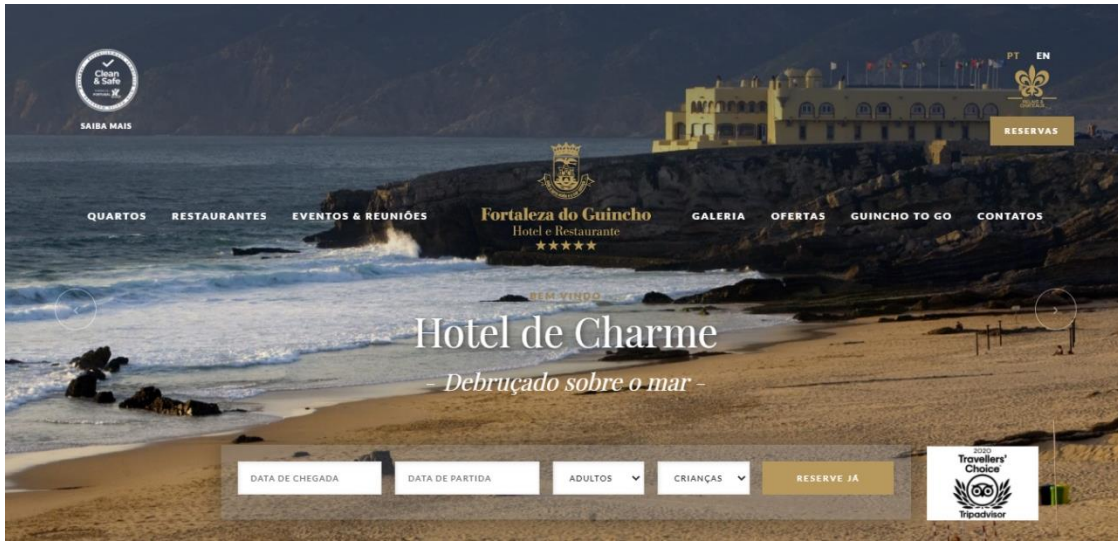


Mais detalhes

- Quarto como escritório
- Casa de banho privativa
- Área de trabalho com secretária
- Terraço privativo
- 2 Garrafas de água mineral no quarto, por dia
- Oferta de 1 lugares de estacionamento
- Inclui almoço com menu Executivo (Escolha do Chef e inclui entrada, prato principal, sobremesa, água mineral e refrigerantes)
- Acesso aos serviços do hotel
- Oferta de wifi
- Acesso à piscina exterior
- Acesso gratuito ao Health Club Holmes Place incluindo piscina interior
- Acesso ao SPA
- Disponível das 08h00 - 19h00

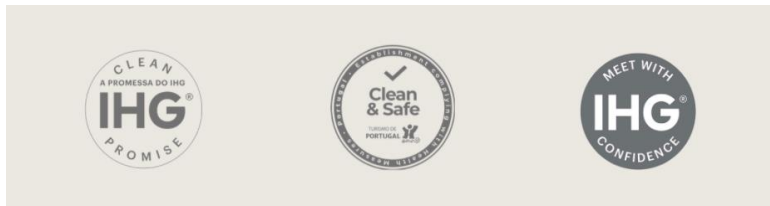
RESERVE

4. Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux



Guincho to Go: www.fortalezadoguincho.shopk.it/

5. Intercontinental Cascais-Estoril



MEET WITH CONFIDENCE

Our commitment to you

Responsible gatherings | Creative solutions

We understand that now more than ever, life requires adaptability. Our new offer allows you to confidently book your future group and meeting with zero cancellation fees or attrition fees.

Book this special offer now [+351 218 291 100](tel:+351218291100) [Contact us](#)

Book your future group and meeting space with zero cancellation fees or attrition fees

INCLUDED

- ◆ No Cancellation Fees
- ◆ No Attrition Fees for rooms that are not booked
- ◆ Up to a 5% rebate towards the master bill
- ◆ Short-form contract and IHG Business Rewards points

CONDITIONS

- ◆ Book by June 30, 2021
- ◆ Meet or stay by December 31, 2021
- ◆ Attendees earn IHG® Rewards Club Points on qualifying stays, with exclusion of Group accommodation billed to a Master Bill
- ◆ Book a minimum of 10 group rooms and maximum of 50 group rooms on peak
- ◆ Groups must be booked with a mutually signed contract by June 30, 2021
- ◆ A deposit payment schedule will be provided by Hotel and based on Group's total estimated charges

6. Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel



Uma estadia “Clean and Safe” para toda a família!

No Martinhal asseguramos que todas as diretrizes das autoridades locais de saúde, bem como os rigorosos requisitos para as férias após confinamento do Turismo de Portugal, através do selo “Clean & Safe” e implementámos várias outras medidas, rotinas e procedimentos para proteger a saúde dos nossos hóspedes, colaboradores e comunidade.

Saiba mais

Por favor contacte info@martinhal.com para informações sobre facilidades e serviços disponíveis.



Entrega ao domicílio 27 e 28 de Março

Delicioso Cheesecake da Avó para a sua Família – €10,00 para 4 pessoas
Descubra a receita secreta da Avó dos Stern

Brunch – €35 por adulto

- Queijo amanteigado com mel biológico
- Yorkshire pudim com frutos vermelhos
- Aveia, sésamo doce tahini, alperce, pistachio e romã
- Croissant com abacate e salmão
- Wrap de ovos mexidos, tomate seco e basilico
- Quiche, bacon fumado, ananás dos açores e agenda
- Barriga porco preto, cerveja preta com maçã e especiarias
- Polvo grelhado paprika pickles de cebolinha
- Salada de vegetais, grelhados halloumi e compota de abóbora

Sobremesas

- Irish coffee pudim
- Seleção de frutas



Prato Principal

- Barriga porco preto, cerveja preta com maçã e especiarias
Preço para 2 pessoas €19,50
Sugestão de vinho: Quinta do Pinto, Estate Collection, Lisboa – €16,50
- Polvo grelhado paprika pickles de cebolinha
Preço para 2 pessoas €24,50
Sugestão de vinho: Soalheiro, Alvarinho – €15,00
- Salada de vegetais, grelhados halloumi e compota de abóbora
Preço para 1 pessoa €16,00

Sobremesa

- Seleção de sobremesas – €7,50
Sugestão de vinho: Barranco Longo, Blush, Rosé, Algarve – €12,00

Para encomendar:

Até sexta-feira às 17:00h.

Via WhatsApp: +351 911 931 511

Via Email: concierge.cascais@martinhal.com

Entrega ao domicílio no fim-de-semana de 27 e 28 de Março 2021

- Entregas no sábado e domingo das 11h00 às 13h00
- Cartão de débito ou crédito / Multibanco / MBWay





Entrega ao domicilio – Especial Páscoa 3 e 4 de Abril

Delicioso Cheesecake da Avó para a sua Família – €10,00 para 4 pessoas
 Descubra a receita secreta da Avó dos Stern

Entrada

- Sashimi de atum rabilho, ceviche de camarão tigre e robalo 28€
- Salada de caranguejo, maçã granny Smith e tostas 16€
- Espargos, queijo de cabra, mel biológico e frutos secos 10€

Prato Principal

- Perna de borrego assada com batatas e legumes glaceados €35,00
 Sugestão de vinho: Quinta do Pinto, Estate Collection, Lisboa – €16,50
- Bacalhau de meia cura com broa, batatinha nova assada e nabiças €21,50
 Sugestão de vinho: Soalheiro, Alvarinho – €15,00
- Conchiglione (massa), espinafres, uvas passa, pinhões e tofu €14,50

Sobremesa – €7,50

- Chocolate, café e caramelo
- Pudim abade priscos
- Crumble de Maçã

Para encomendar:

Até sexta-feira às 17:00h.

Via WhatsApp: +351 911 931 511

Via Email: concierge.cascais@martinhal.com

Entrega ao domicilio no fim-de-semana de 3 e 4 de Abril 2021

- Entregas no sábado e domingo das 11h00 às 13h00
- Cartão de débito ou crédito / Multibanco / MBWay



7. Onyria Quinta da Marinha Hotel

HOTEL GOLF VILLAS SPA REUNIÕES & EVENTOS GALERIA PACOTES VOUCHERS LAZER GUIA DA CIDADE PT RESERVE JÁ

HOTEL RENOVATION

Excellent **91%**
 1347 verified reviews

BEM-VINDO AO ONYRIA QUINTA DA MARINHA HOTEL

Renovação 2020

DESCUBRA MAIS

Clean & Safe
 PORTUGAL

A saúde e bem estar dos nossos hóspedes sempre foi central na atividade do Grupo Onyria, para seu conhecimento partilhamos aqui o conjunto de medidas em vigor com o objetivo de garantir a necessária segurança de hóspedes e colaboradores.

The Health and wellbeing of our guests has always been in the center of Onyria Group activity's, hereby we share the additional set of measures implemented to guarantee the necessary safety of guests and staff.

**MEDIDAS DE
 SEGURANÇA
 SAFETY MEASURE**

8. Palácio Estoril Hotel Golf Spa

Clean and Safe - Hotel Procedure



Hotel Palacio Estoril is taking all measures to make your stay safe

[Download our Contingency Plan](#)

Important notice to our guests

During the lockdown decreed by the Portuguese Government, the Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness remains open and fully operating.

As from April 5th the following services will reopen:

Swimming-pool and gym at the Banyan Tree Spa – from Monday to Friday between 8:00AM and 8:00PM

Estoril Golf – 18 and 9 hole courses and 19th Bar only serving beverages.

It will also be possible to have **breakfast or lunch** in one of the outdoor terraces of the Hotel. The restaurants Bougainvillea Terrace, Grill Four Seasons, Estoril Bar and other services of the Banyan Tree Spa, remain closed until the 19th April

[Continue browsing](#)



Take Away Service

By the hands of Chef Hugo Silva and his team, we would like to offer you the unforgettable flavours of our cuisine. During weekdays, weekends or any special occasion, you can have the Palácio at home.



Your Office at The Palácio Estoril

Use one the most beautiful and elegant hotels in Portugal as your private office! Take advantage of this great offer.

Take Away Service

The Palácio at Home

By the hands of Chef Hugo Silva and his team, we would like to offer you the unforgettable flavours of our cuisine. During weekdays, weekends or any special occasion, you can have the Palácio at home. If take away order is for the same day you can contact us by phone (214 648 000), if it is for the next day you can place your order [via our online store](#), 24 hours in advance. So you can stay safe in your home, you just have to pick up and pay for your order at our Concierge.

Take-away service daily between **1 pm and 3 pm** and between **7:30 pm and 10:30 pm**

[Order Online](#)

[Download Complete Menu](#)

[Easter Special Menu](#)

Your Office at The Palácio Estoril

Valid from 25th January to the 30th April 2021.

Use one the most beautiful and elegant hotels in Portugal as your private office!

Take advantage of this great offer.

Services included:

- One Suite for daily use from 08:30 AM to 08:00 PM.
- Lunch or dinner in the Suite – Our Chef's suggestion – (starter, main course, desert, coffee, mineral water and soft drinks).
- Seasonal fruit basket, mineral water, coffee and tea in the Suite during the day.
- Possibility of working in the public salons of the Hotel.
- Wifi.
- Access to the business centre.
- Computers and printers available, with prices on request.
- Free outdoor parking.

Prices per person per day € 80

Supplements:

Accommodation, including breakfast € 120

Extra meal– Lunch or dinner € 50

Breakfast € 20

[View Offer](#)

For more information or reservations: Tel: + 351 214 648 146 Email: reservations@hotelestorilpalacio.pt Fax: + 351 214 648 159

Hotel Palacio Estoril is taking all measures to make your stay safe. [Please read our policy and guidelines](#)

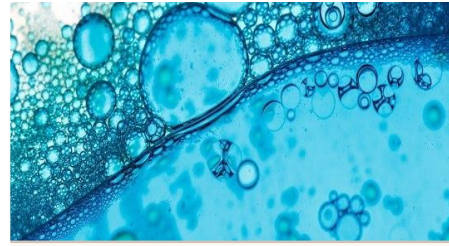


De-Stress 7 Nights

Learn how to manage stress!

Take a perfect break to rebalance and lessen the impact of stress in your life, in a unique quality environment.

[View Package](#)



Immunity Boost Programme 7 Days - New

This is the perfect health programme for those looking to support the protective function of their immune system and to recover and re-balance their overall health.

[View Package](#)

9. Pestana Cidadela Cascais

PRÉMIOS & CERTIFICAÇÕES



TRIPADVISOR
Travellers' Choice 2020



CLEAN & SAFE

[VER TODOS OS PRÉMIOS >](#)

10. Senhora da Guia Boutique Hotel

11. Sheraton Cascais Resort

Rua das Palmeiras, Lote 5 - Quinta da Marinha
2750-005 Cascais
Portugal

E: info@sheratoncascaisresort.com P: +351 214 829 100

[Livro de Reclamações](#)
[Política de Privacidade](#)
[Prémios](#)
[Notícias](#)

[Sustentabilidade](#)
[Recrutamento](#)
[Clean&Safe](#)

Follow us

Copyright 2019 - United Investments (Portugal)-Empreendimentos Turísticos S.A., all rights reserved.

Confinamento com Conforto

Nome

E-mail Telefone

Check-In Check-out

Adultos Crianças (até 12 anos)

Mensagem

Li e concordo com a Política de Privacidade.

STAY AND DINE

Fique alojado conosco e destrua o menu exclusivo de 3 pratos, preparado pelo nosso Chef Pedro Rebelo Santos. Por 130€/pessoa até um total de 6 pessoas.

SAIBA MAIS

CONFINAMENTO COM CONFORTO

amento T1 totalmente equipado, 50€ de crédito diário em F&B. Este (mín. 2 noites) em fevereiro e março.

RESERVAR

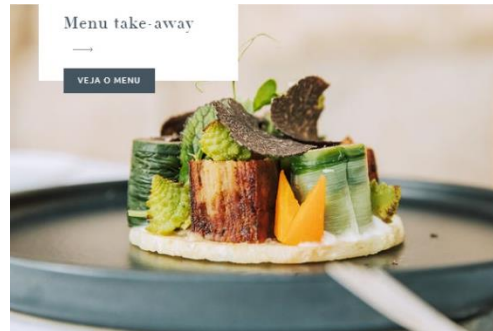
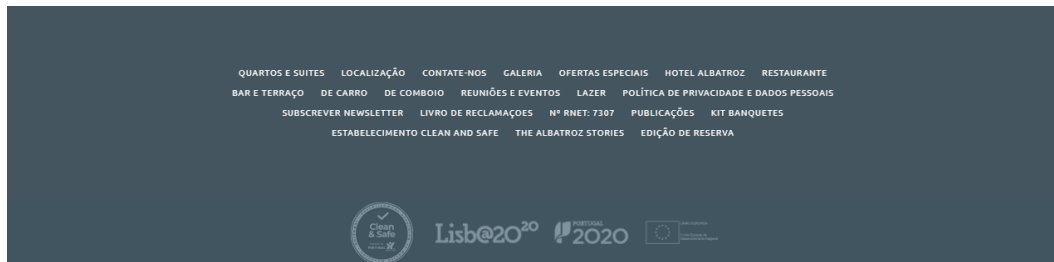
RESERVE JÁ RECEITAS COM HISTÓRIA

ACOMODAÇÃO REAL ESTATE SPA & WELLNESS RESTAURANTES OFERTAS ATIVIDADES E FAMÍLIA EVENTOS E REUNIÕES DESTINO

Home / Notícias

Últimas Notícias Sheraton Cascais Resort

12. The Albatroz Hotel



Take-away / entregas em sua casa



O melhor do nosso chef em sua casa

O The Albatroz Hotel lança um novo menu de take-away / entregas em sua casa desenvolvido pelo nosso chef, para que possa saborear deliciosas iguarias no conforto do seu lar. No menu, encontra sugestões para entradas, pratos principais e sobremesas, como por exemplo, o Folhado de Bacalhau com grelos ou Bife de Lombo de novilho Wellington e sua guarnição, jus de novilho trufado.

Os pedidos podem ser solicitados todos os dias por telefone através do número 214847380 ou por e-mail para info@thealbatrozcollection.com

As encomendas são entregues todos os dias, das 12h às 18h, em sua casa pela nossa equipa, e poderá optar pelo pagamento através de transferência bancária ou por multibanco no acto da entrega.

O Menu take-away / entregas em sua casa está disponível no concelho de Cascais, com entrega grátis a partir de 30€.

[Veja aqui o menu em Português](#)

13. The Oitavos

Perfeição total, com varandas privativas e design audaz com vistas "de cortar a respiração" sobre o mar e a Serra de Sintra.



14. Amazônia Estoril Hotel

COVID-19 Informação importante

Site oficial Amazônia Estoril - Cascais Hotel | Estoril



Bem-vindo a Amazônia Estoril - Cascais Hotel
HOTEL EM ESTORIL

HOTEL OFERTAS ALOJAMENTO SERVIÇOS COMENTÁRIOS LOCALIZAÇÃO FOTOS ARREDORES
EVENTOS & REUNIÕES


Descubra um destino verdadeiramente elegante e tranquilo para desfrutar de férias no Estoril. O **Amazônia Estoril** é um hotel de 4 estrelas com excelentes serviços, uma localização privilegiada e vistas únicas, localizado perto da bela praia do Tamariz e do Casino do Estoril. Os amantes do desporto têm inúmeros campos de golfe na área circundante, bem como jardins que transmitem calma para relaxar.

Quer viaje em negócios como em lazer, aqui pode desfrutar de uma estadia confortável perto da bela costa de Portugal. O Amazônia Estoril oferece quartos elegantes, apartamentos e suítes com vista para jardins e o Oceano Atlântico, bem como uma piscina exterior, receção 24 horas e Wi-Fi gratuito entre outros serviços.

Reserve o seu quarto ao melhor preço online só no **sítio oficial do Amazônia Hotel**.


Oiá, como posso ajudar?

15. Estalagem Muchaxo Hotel



Prainha do Guincho 2750-642 Cascais | Tel. (+351) 21 4870221 / 342 | Fax. (+351) 21 4870444 | info@muchaxo.com EN PT

- // O Hotel
- // Quartos
- // Ofertas e Pacotes
- // Restaurante e Bar
- // Reuniões e Eventos
- // Actividades
- // A Região
- // Localização e Contactos



RESERVAS ONLINE

Data de checkin: 20/04/2021

Número de noites: 1

RESERVAR

O HOTEL

O HOTEL

A Estalagem Muchaxo - (Hotel de quatro estrelas) está localizada na Praia do Guincho, em pleno Parque Natural Sintra-Cascais, a poucos minutos de Lisboa e do Aeroporto Internacional

16. Eurostars Cascais

EUROSTARS O hotel Clean & Safe Quartos Fotos Comentários Promoções Instalações e Serviços

Eurostars Cascais 4*
Travessa da República, 35-35A, Cascais, 67246, Portugal
Deseja adicionar um voo?

Entrada Saída 2 Adultos - 1 Quarto Código promocional Pesquisar

EUROSTARS CASCAIS

A carícia do sol, a brisa, as ondas... Sinta o luxo e o conforto

Imagine-se a acordar com o som das ondas ao fundo ou a tomar um copo de vinho à luz de um dos entardeceres mais bonitos de Portugal. Inspirado no mar, na luz e nas paisagens de Cascais, o novo Eurostars Cascais 4* abre as suas portas para despertar os seus sentidos.

Situado num ambiente privilegiado, sentirá a beleza e a serenidade dos seus 101 quartos, todos dotados de varanda e maravilhosas vistas para o mar, o mesmo mar que protagoniza todo o seu design interior.

Para a sua escapadela para o paraíso, Eurostars Cascais 4* oferece-lhe: quartos muito luminosos, amplos e exteriores; cafetaria-restaurante para degustar as mais saborosas opções culinárias; completas salas de reuniões dotadas com as últimas tecnologias; e zona ajardinada com piscina para desfrutar do sol e do bom clima da Riviera Portuguesa.

HORA DE ENTRADA: 14 horas

HORÁRIO DO PEQUENO-ALMOÇO: 7:30-10:30

HORA DE SAÍDA: 12 horas


PISCINA: Fechada.

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO: O hotel não aceita animais de estimação.

ACADEMIA: Fechada.

ESTACIONAMENTO: Sim.

BAR, RESTAURANTE E SERVIÇO DE QUARTO: Fechado.



17. Hotel Estoril Eden


[f](#) [t](#) [@](#) [v](#) [in](#)

AV. DE SABÓIA, 209, ESTORIL, CASCAIS 2769-502 PORTUGAL
 +351 21 466 76 00
 GERAL@HOTELESTORILEDEN.PT

RESERVE ONLINE


ALOJAMENTO PROMOÇÕES OUTROS SERVIÇOS EVENTOS & REUNIÕES ZONAS DE LAZER ACTIVIDADES GALERIA
 NEWSLETTER POLITICAS LOCALIZAÇÃO CONTACTOS COVID-19 RNET NRº 90 LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE
 EDIÇÃO DE RESERVA

18. Hotel Inglaterra Charme & Boutique



[HÓME](#) | [PROMOÇÕES](#) | [QUARTOS](#) | [GALERIA DE FOTOS & VIDEO](#) | [REUNIÕES E EVENTOS](#) | [LOCALIZAÇÃO](#) | [CONTACTE-NOS](#)

RESERVE ONLINE



INFORMAÇÕES SOBRE COVID-19

- Uso obrigatório de máscara facial em espaços gerais
- Desinfeção das mãos e sapatos antes de entrar no hotel
 - Recepção aberta 24 horas
- Restaurante temporariamente fechado
 - Monesty Bar
- Pequeno-almoço servido no restaurante com reserva

COWORKING SPACE

Coworking Space Hotel Inglaterra - Sala Cascais

- Alcool gel na sala
- Uso de máscara
- Espaço limitado a 3 pessoas
- Luz Natural
- Acesso à Internet Wireless
- 24h todos os dias do ano
- Impressões (30 impressões ou cópias grátis por mês)
- Estacionamento gratuito próximo
- Perto da estação de comboios do Estoril e da praia do Tamariz
- Sala de reuniões grátis 4h por mês
- Oferta de um café /chá e uma água
- Minibar
- Micro-ondas e Zona de refeição (apenas disponível no nosso Business Center)

Snacks e bebidas disponíveis mediante pagamento à parte (chocolates, batatas fritas, pipocas, refrigerantes, água, etc)

19. Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel


O nosso compromisso consigo durante o COVID-19: BE SAFE. BE POSITIVE. BE INSPIRED [Saiba mais](#)

Português (PT) | €€\$ | 808 252 252 | Contactos
Guest Club | As Nossas Marcas | Login / Registo

PESTANA
HOTEL GROUP

[HOTEL](#) | [PROMOÇÕES](#) | [QUARTOS](#) | [RESTAURANTES](#) | [SERVIÇOS](#) | [EVENTOS](#) | [OUTROS HOTÉIS](#)

BE SAFE • BE POSITIVE • BE INSPIRED



Lisboa • Portugal

PESTANA CASCAIS
Ocean & Conference Aparthotel

PONTUAÇÃO
●●●●○ 4.1/5

GALERIA

20. Vila Galé Cascais

MORADA

Hotel Apartamento Vila Galé Cascais ★ ★ ★ ★
R. Frei Nicolau de Oliveira, 80, Parque da Gandarinha
2750-641 Cascais
PORTUGAL



PRÉMIOS E CERTIFICADOS

O serviço de qualidade, o conforto, a segurança, a animação e a gastronomia são premiadas pelos nossos hóspedes e parceiros. Estes são alguns dos últimos prémios conquistados pelo hotel Vila Galé Cascais:

- TripAdvisor - Certificado de Excelência 2013
- AHP - Responsabilidade Social 2015
- Sunway - Certificado de Excelência
- AHP - Sustentabilidade Ambiental 2017
- AHP - Responsabilidade Social 2018
- Clean&Safe - Estabelecimento Saudável e Seguro by Turismo de Portugal
- Safe Travels approved by World Travel & Tourism Council



21. Vila Galé Estoril

MORADA

Vila Galé Estoril ★ ★ ★ ★
Av. Marginal, Apt. 49
2766-901 Estoril
PORTUGAL



TELETRABALHAR NUM HOTEL?



NOS HOTÉIS VILA GALÉ É POSSÍVEL!

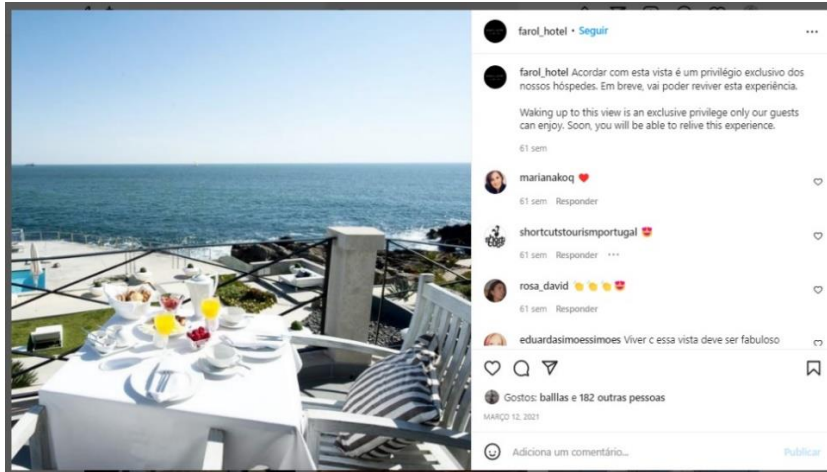
12/11/2020

MUDE A VISTA DO SEU ESCRITÓRIO COM A VILA GALÉ!

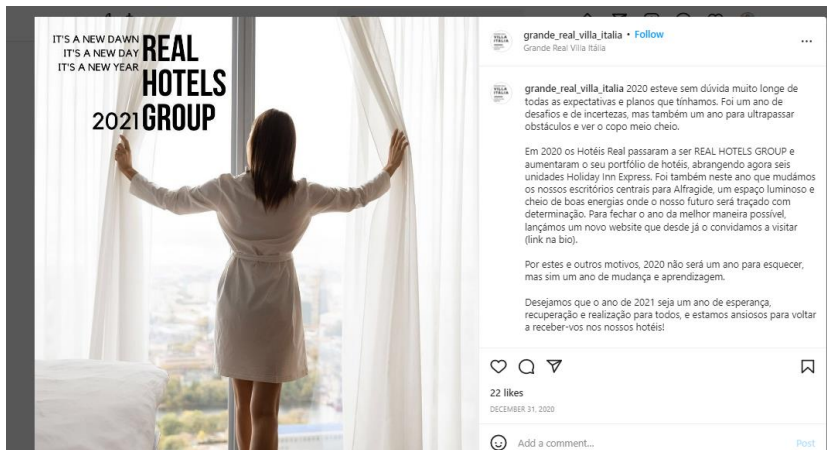
Com a pandemia, o teletrabalho é uma realidade bem presente nos dias de hoje e veio para ficar. E quão bem sabe mudar um pouco de ares e a vista do escritório e ter uma "desculpa" para sair de casa. Nos hotéis Vila Galé convertemos os nossos quartos em escritórios para que possa fazer uma escapadinha em teletrabalho com todas as condições que precisa.

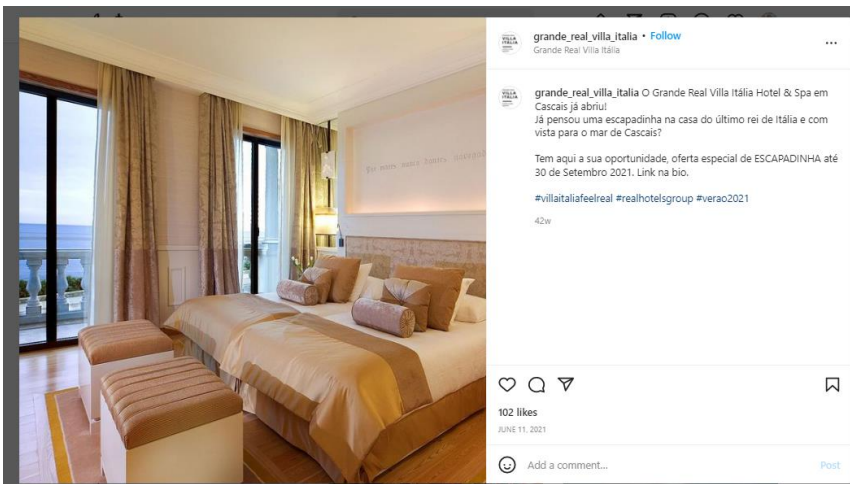
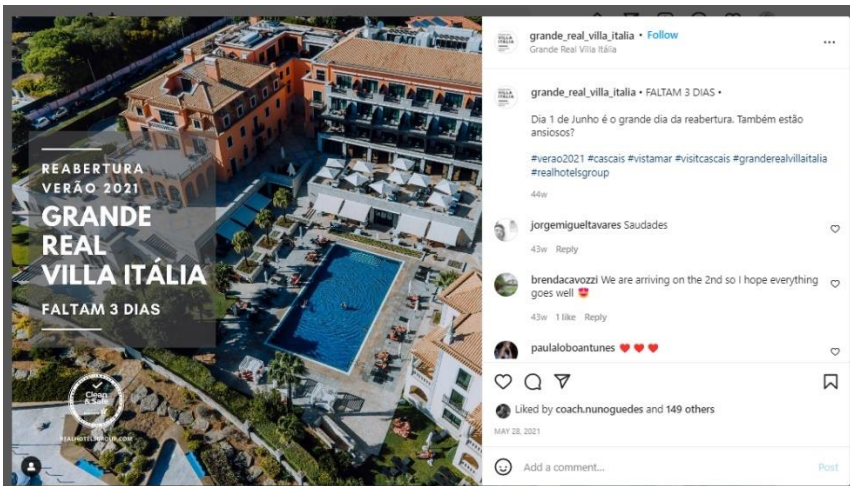
Anexo II – Publicações do Instagram (conteúdo)

1. Farol Hotel

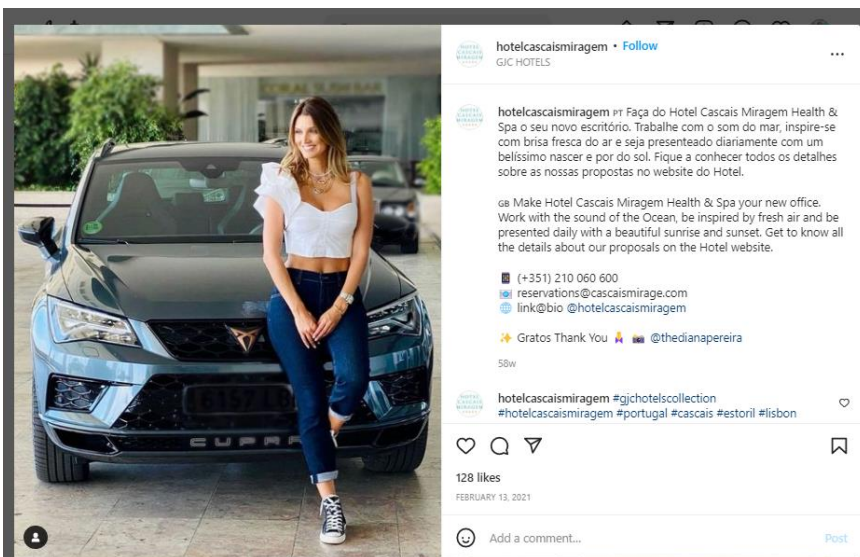
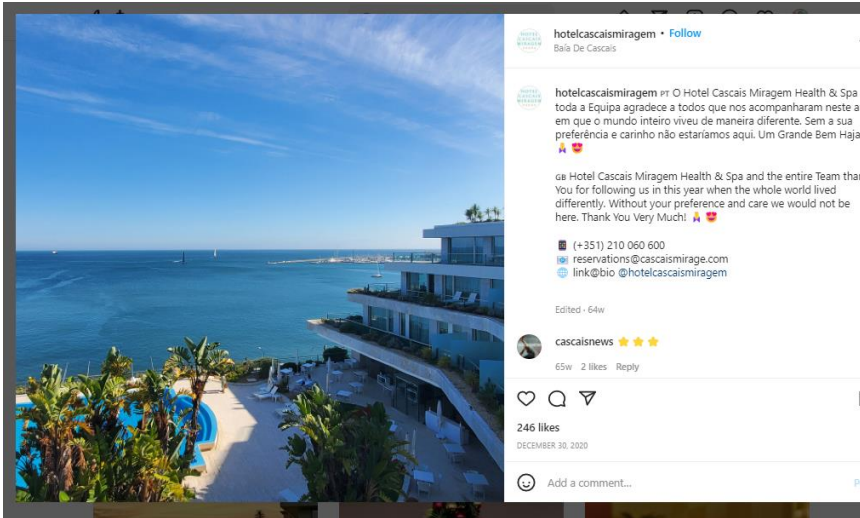


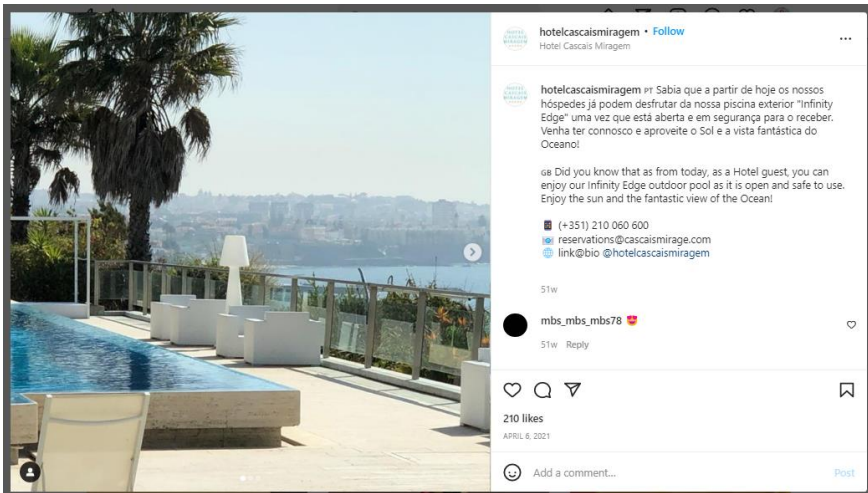
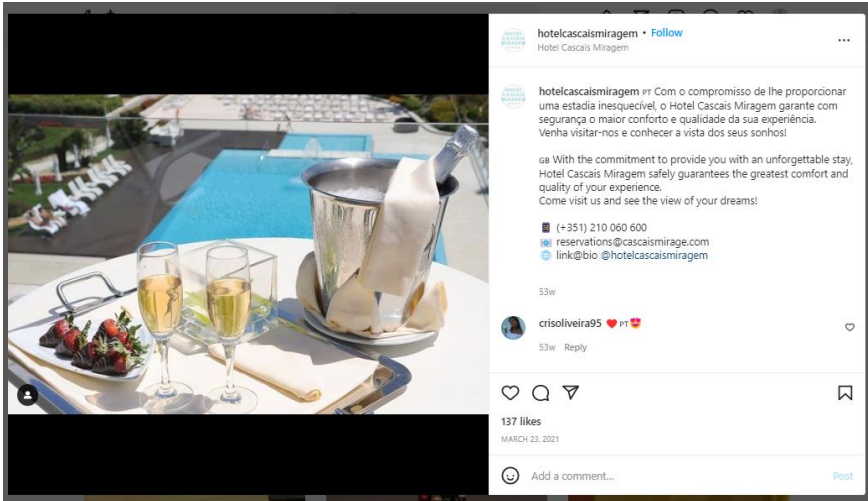
2. Grande Real Villa Itália Hotel & Spa





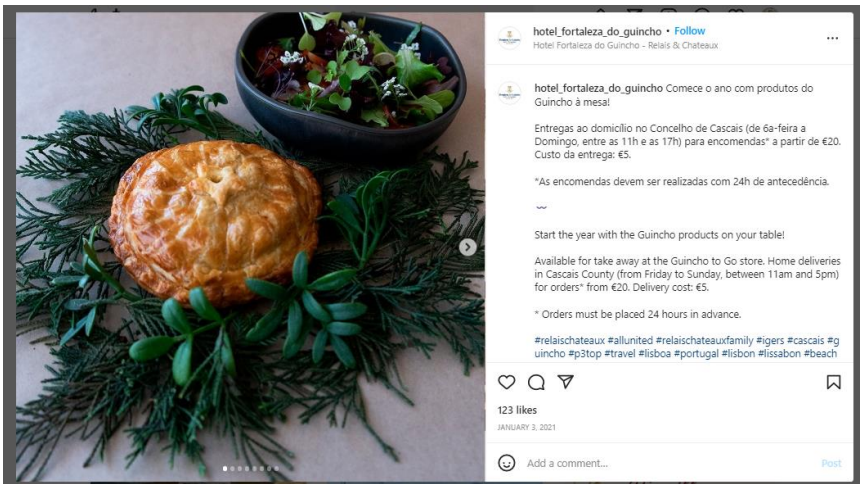
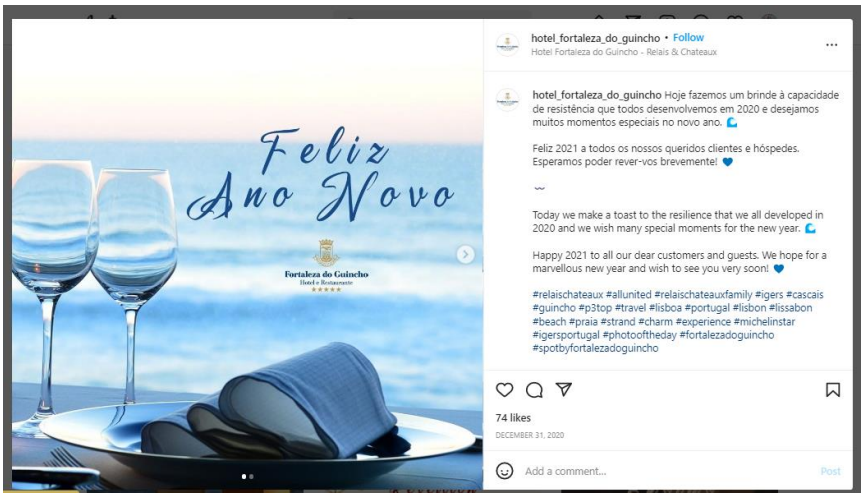
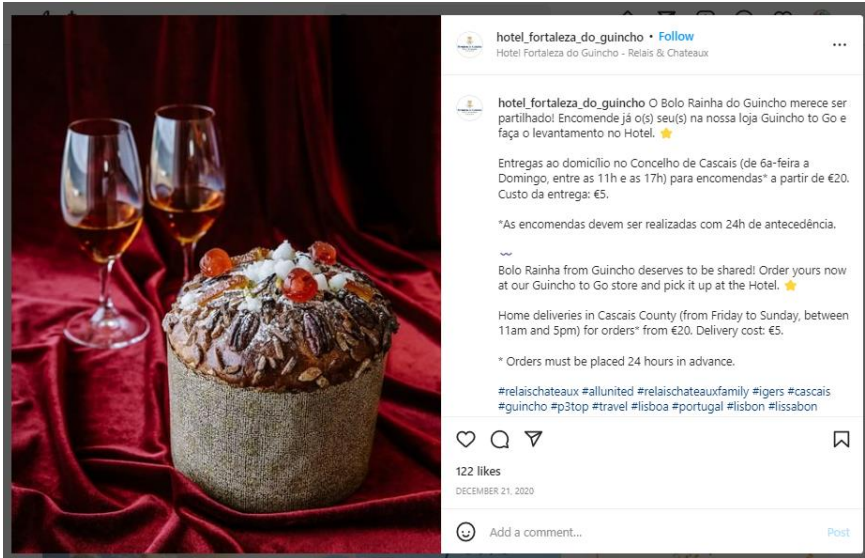
3. Hotel Cascais Miragem Health & Spa

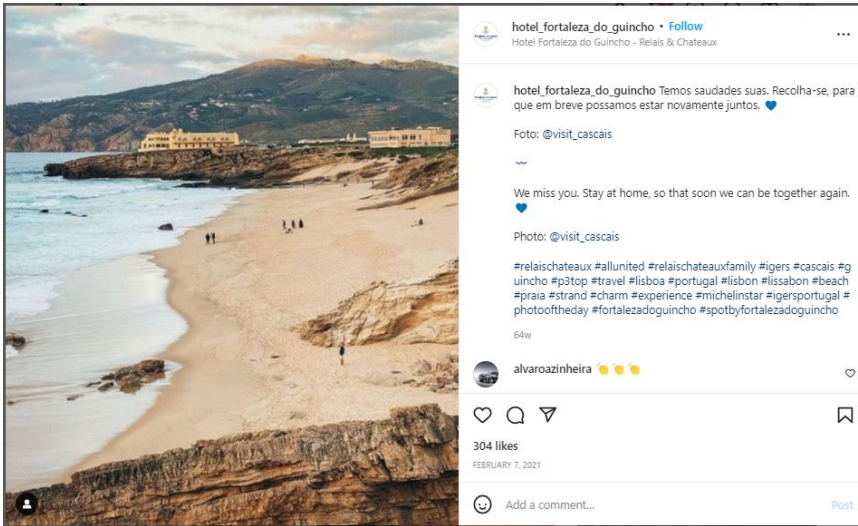
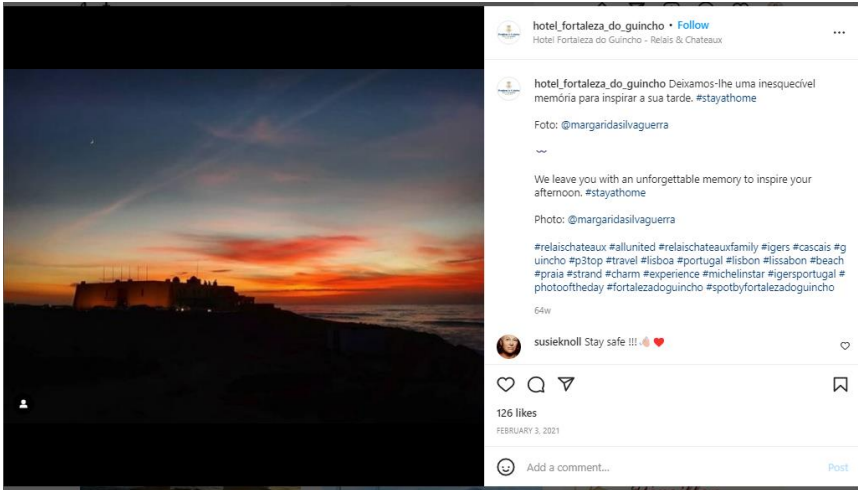




4. Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux









hotel_fortaleza_do_guincho • Follow

hotel_fortaleza_do_guincho 3 de Maio: com a inspiradora paisagem do costume e sorridentes por podermos finalmente revê-lo(a)! O Hotel Fortaleza do Guincho reabre portas, em conjunto com o SPOT, o Restaurante e o Bar. Esperamos por si. 🇵🇹❤️

3rd May: with our inspiring landscape and so happy for finally see you again! The Fortaleza do Guincho reopens. Hotel, SPOT, Restaurant and Bar will be expecting you. 🇵🇹❤️

#relaischateaux #relaischateauxfamily #cascais #guincho #travel #lisboa #portugal #lisbon #lissabon #beach #praia #strand #michelinstar #fortalezadoguincho #spotbyfortalezadoguincho #tourism #reopening

53w

autocaravanasemp Portugal 🇵🇹🇵🇹🇵🇹❤️

53w 1 like Reply

463 views

APRIL 22, 2021

Add a comment... Post



hotel_fortaleza_do_guincho • Follow

SPOT by FortalezadoGuincho

hotel_fortaleza_do_guincho Amanhã, brindamos juntos ao regresso! 🇵🇹

Tomorrow let's have a toast for our return! 🇵🇹

#relaischateaux #relaischateauxfamily #cascais #guincho #travel #lisboa #portugal #lisbon #lissabon #beach #praia #strand #michelinstar #fortalezadoguincho #spotbyfortalezadoguincho #tourism

52w

fatimagalhaesr 🇵🇹

52w Reply

View replies (1)

94 likes

MAY 2, 2021

Add a comment... Post



hotel_fortaleza_do_guincho • Follow

SPOT by FortalezadoGuincho

hotel_fortaleza_do_guincho JÁ REABRIMOS! Encontramo-nos brevemente para almoçar no SPOT, com vista para o mar?

WE ARE OPEN! Shall we meet soon for lunch at SPOT, overlooking the sea?

#relaischateaux #relaischateauxfamily #cascais #guincho #travel #lisboa #portugal #lisbon #lissabon #beach #praia #strand #michelinstar #fortalezadoguincho #spotbyfortalezadoguincho #tourism @spot_byfortalezadoguincho

52w

el_sstomas 🇵🇹 Amooooo

51w Reply

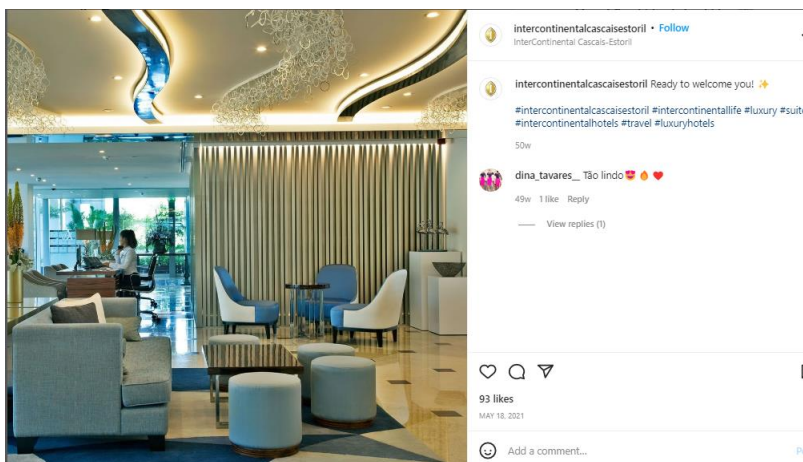
View replies (1)

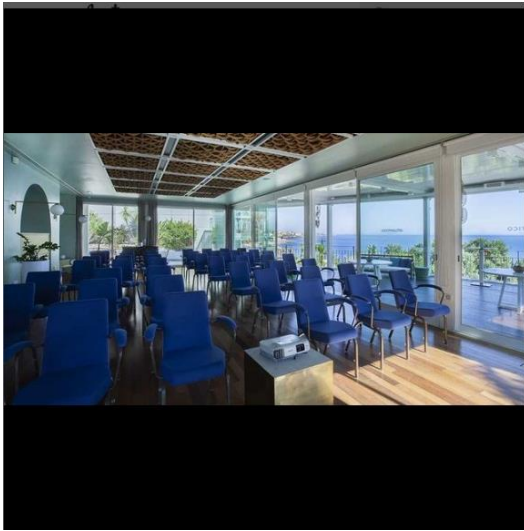
133 likes

MAY 3, 2021

Add a comment... Post

5. Intercontinental Cascais-Estoril





intercontinentalcascaisestoril • Follow
 InterContinental Cascais-Estoril

intercontinentalcascaisestoril A planear o seu próximo evento? A resposta é Villa Atlântico Ocean Front Catering Venue! Este novo espaço dispõe de uma espetacular vista para o mar e encontra-se disponível para qualquer evento, seja uma Reunião de Trabalho ou um Evento Social. Para mais detalhes, por favor contacte liset.sales@ihg.com ou 218291106.

Planning your next event? The answer is Villa Atlântico Ocean Front Catering Venue! This new location has a spectacular ocean view and is available for any event, either Corporate or Social we will be able to deliver. For more details, please contact liset.sales@ihg.com or 218291106.

#intercontinentalcascaisestoril #VillaAtlântico #events #intercontinentallife #luxury #oceanview #intercontinentalhotels #events #Cascais #bestevents

45w

elimnansakura Para quando nascece ?

Liked by **joanammchaves** and 38 others

JUNE 21, 2021

Add a comment... Post



intercontinentalcascaisestoril • Follow
 InterContinental Cascais-Estoril

intercontinentalcascaisestoril No InterContinental Cascais - Estoril temos uma equipa dedicada que garante a higienização e a segurança de todo o nosso Hotel!

At InterContinental Cascais - Estoril, we have a dedicated team that guarantees a safe and clean stay for all our guests!

#intercontinentalcascaisestoril #brunch #intercontinentallife #luxury #intercontinentalhotels #weekend #cascais #brunchday #weekendmood #bestbrunch #ihgcleansafe

Edited · 40w

72 likes

JULY 26, 2021

Add a comment... Post



intercontinentalcascaisestoril • Follow
 InterContinental Cascais-Estoril

intercontinentalcascaisestoril Celebre o Natal no InterContinental Cascais-Estoril. ✨ Junte a sua família, amigos ou colegas de trabalho e viva uma experiência inesquecível. Para sua segurança e conforto, seguimos todas as recomendações da DGS.

Celebrate Christmas at the InterContinental Cascais-Estoril. ✨ Gather your family, friends or co-workers and live an unforgettable experience. For your safety and comfort, we follow all the DGS recommendations.

#intercontinentalcascaisestoril #intercontinentallife #intercontinentalhotels #cascais #portugalhotels

Edited · 20w

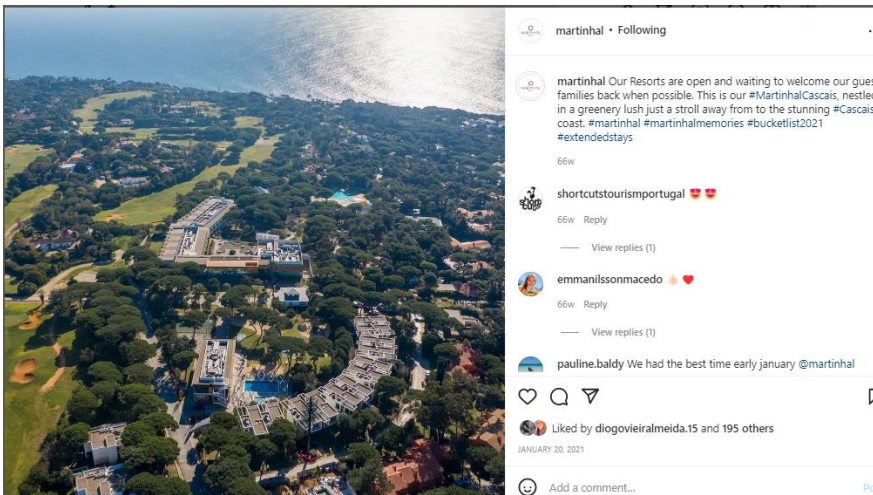
glammfire 🍷🍷🍷
 20w · 1 like · Reply

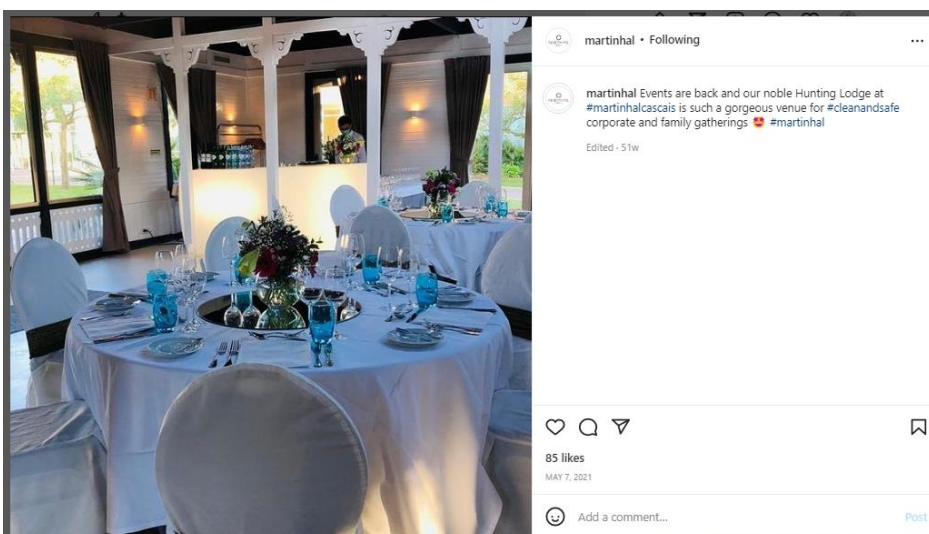
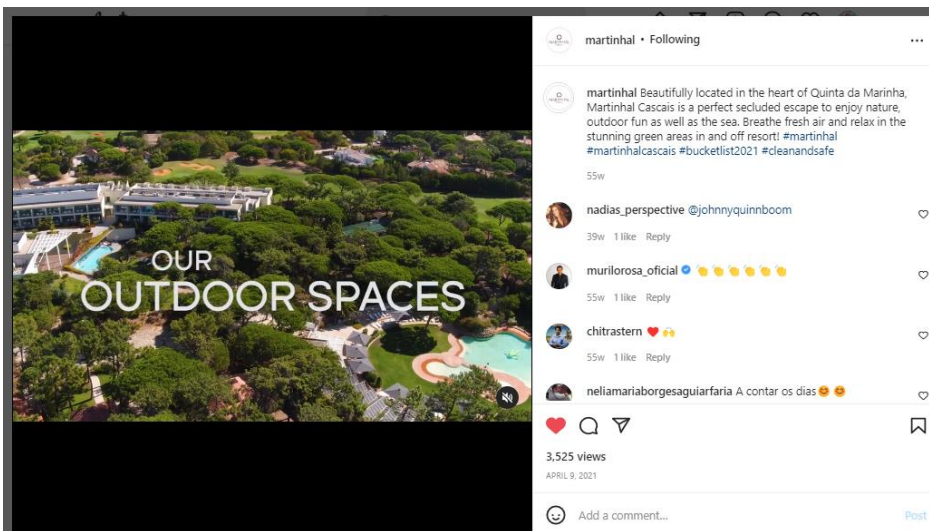
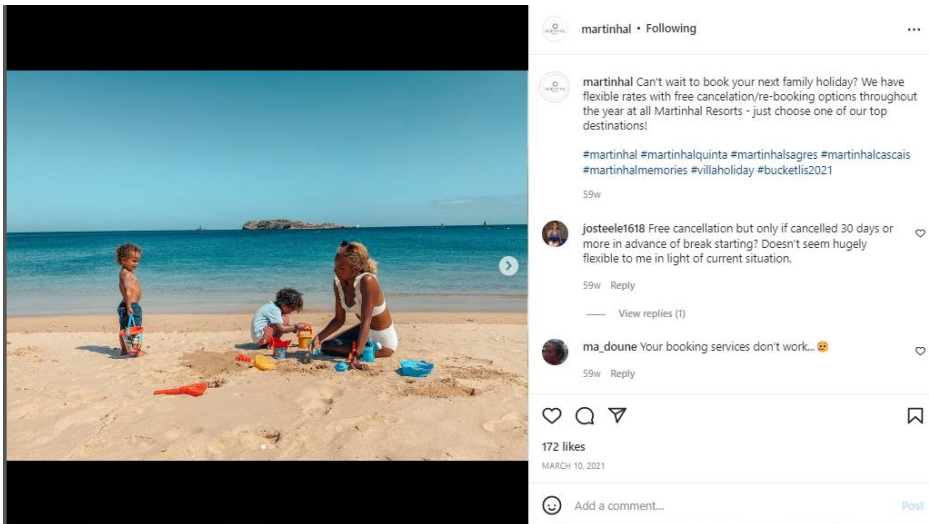
70 likes

DECEMBER 11, 2021

Add a comment... Post

6. Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel





7. Onyria Quinta da Marinha Hotel

NATAL
para grupos
28,50€ POR PESSOA

onyria_quinta_da_marinha_hotel • Follow

onyria_quinta_da_marinha_hotel *Estamos em Dezembro!* No mês do Natal 🎄

Preparámos um menu especial para os seus almoços ou jantares de natal #NãoCanceleONatal

RESERVAS
reservations@quintadamarinha.com (+351) 214 860 141

#onyriaquintadamarinhahotel #visitcascais #gourmetrestaurant #foodie #foodporn #delicious #xmasmenu #natalhotel #jantaresdenatal

Medidas de Segurança - Covid 19
A segurança e bem-estar dos nossos hóspedes são uma prioridade para nós. Todos os procedimentos de segurança adotados na operação do nosso Hotel, que visam preservar um

23 likes
DECEMBER 1, 2020

Add a comment... Post

The New Chapter 2021

onyria_quinta_da_marinha_hotel • Follow

onyria_quinta_da_marinha_hotel Aproveite o domingo para decidir que inicia o ano 2021 na nossa companhia! #NãoCanceleAPassagemdeAno

RESERVAS
reservations@quintadamarinha.com (+351) 214 860 141

#onyriaquintadamarinhahotel #visitcascais #gourmetrestaurant #foodie #foodporn #delicious #passagemdeano #reveillonhotel

Medidas de Segurança - Covid 19
A segurança e bem-estar dos nossos hóspedes são uma prioridade para nós. Todos os procedimentos de segurança adotados na operação do nosso Hotel, que visam preservar um ambiente seguro para todos os nossos clientes e staff, e que em tudo estão em conformidade com as indicações da DGS e do Governo.

31 likes
DECEMBER 6, 2020

Add a comment... Post

JANEIRO

D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

VENHA CONFINAR CONNOSCO
ONYRIA QUINTA DA MARINHA HOTEL

onyria_quinta_da_marinha_hotel • Follow

onyria_quinta_da_marinha_hotel Continuamos abertos durante o confinamento!

Seguimos todas as medidas de segurança da DGS, ajustamos nossa oferta para tornar a sua estadia connosco mais confortável num meio seguro e privado.

Pode ficar com a sua família, em casal, ou mesmo trabalhar e aproveitar as ofertas que temos:

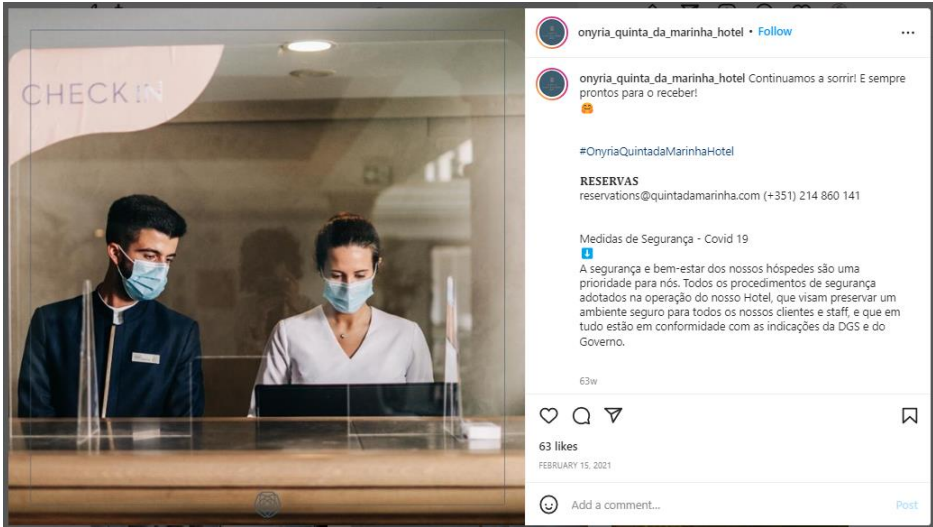
- Pequeno almoço e Refeições entregues no seu quarto, suite ou villa (Takeaway nas villas)
- Opção de fazer Check-in através da nossa App
- Pedidos de serviços através da nossa APP
- Passeios na propriedade
- Aluguer de Bicicletas
- Circuitos de Corrida

Para mais informações contacte:
reservations@quintadamarinha.com (+351) 214 860 141

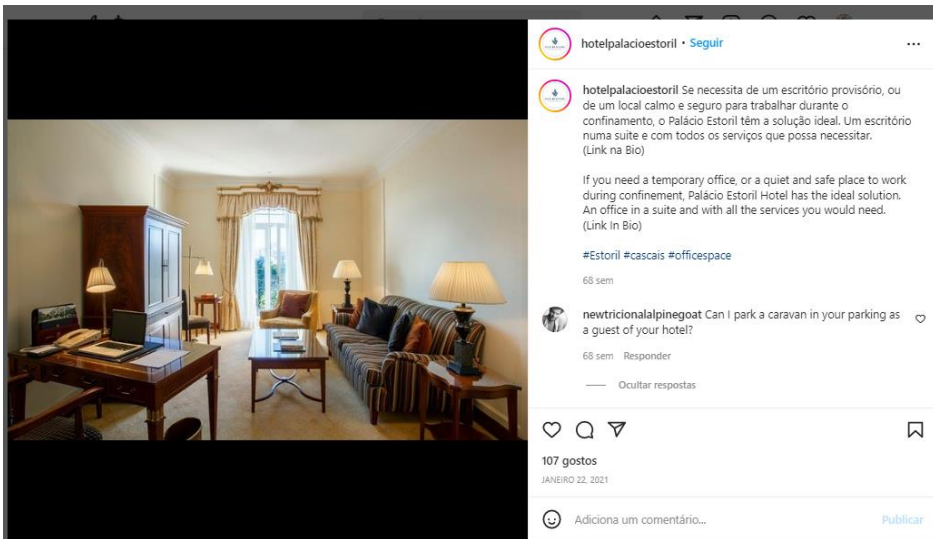
#OnyriaQuintadaMarinhaHotel

55 likes
JANUARY 22, 2021

Add a comment... Post



8. Palácio Estoril Hotel Golf Spa





hotelpalacioestoril • Seguir

hotelpalacioestoril Pelas mãos do @hugo_silva e sua equipa, queremos oferecer-lhe os sabores inesquecíveis da nossa cozinha. Durante a semana ou ao fim-de-semana numa ocasião especial, poderá fazer a sua encomenda, através do nosso serviço take-away. Se for para o próprio dia pode contactar-nos por telefone (214 648 00), se for para o dia seguinte pode fazer a encomenda através da nossa loja online, com 24 horas de antecedência, disponível no nosso site Assim pode manter-se seguro em sua casa, terá apenas que levantar a sua encomenda no nosso Concierge.

(link na Bio)

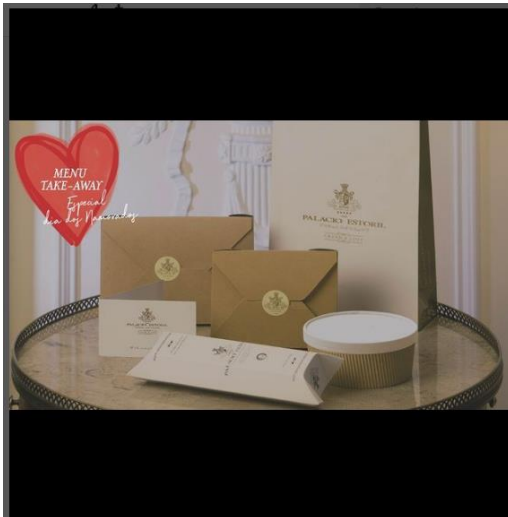
By the hands of Chef Hugo Silva and his team, we would like to offer you the unforgettable flavours of our cuisine. During weekdays, weekends or any special occasion, you can have the Palácio at home. If take away order is for the same day you can contact us by phone (214 648 000), if it is for the next day you can place your order via our online store (available very soon), 24 hours in advance. So you can stay safe in your home, you just have to pick up your order at our Concierge.

190 gostos

JANEIRO 27, 2021

Adiciona um comentário...

Publicar



hotelpalacioestoril • Seguir

hotelpalacioestoril Celebre o dia dos namorados em casa, mas com o menu especial que o Hotel Palácio preparou para esta data!

Menu disponível nos dias 13 e 14 para jantar. (Este menu também está disponível na Uber Eats no dia 14) (Link na Bio)

Celebrate Valentine's Day at home, but with the special menu that Hotel Palácio has prepared for this special day!

Menu available on the 13th and 14th for dinner. (This menu is also available at Uber Eats on the 14th) (Link in Bio)

#takeaway #estoril #cascais #valentines #diadosnamorados #foodlover #foodblogger

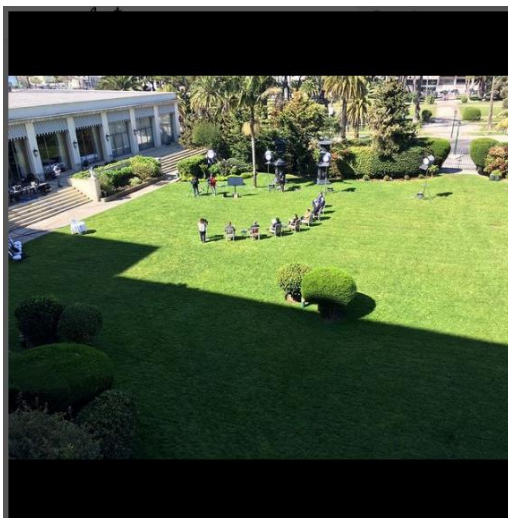
66 sem

43 gostos

FEVEREIRO 8, 2021

Adiciona um comentário...

Publicar



hotelpalacioestoril • Seguir

hotelpalacioestoril A Century 21 escolheu os magníficos jardins do Palácio Estoril para realizar uma conferência digital. Conte com o nosso profissionalismo, para receber o seu próximo evento ou reunião.

Century 21 chose the magnificent gardens of the Palácio Estoril to hold a digital conference. Count on our professionalism to receive your next event or meeting.

#portugueseriviera #meetingsandevents #meetings #conference #conference #estoril #cascais #visitCascais #portugal

59 sem

europbizz 58 sem Responder

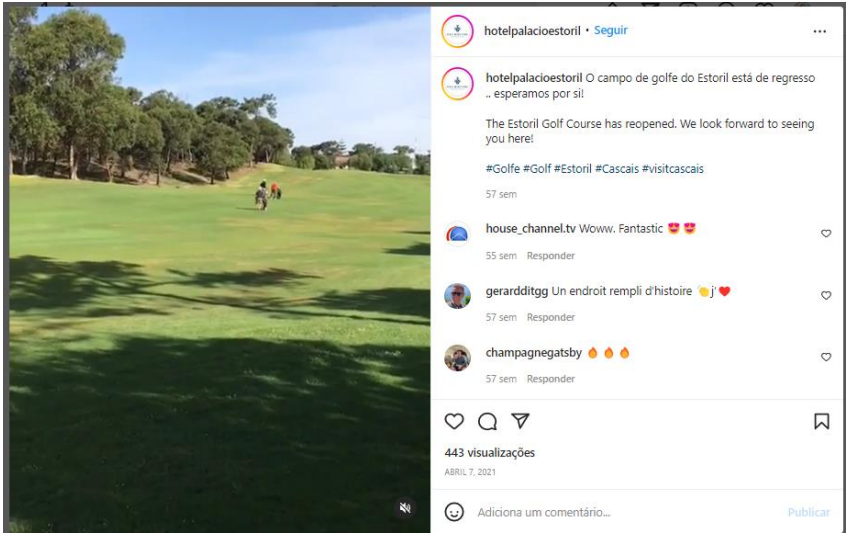
cascaisnews 59 sem Responder

111 gostos

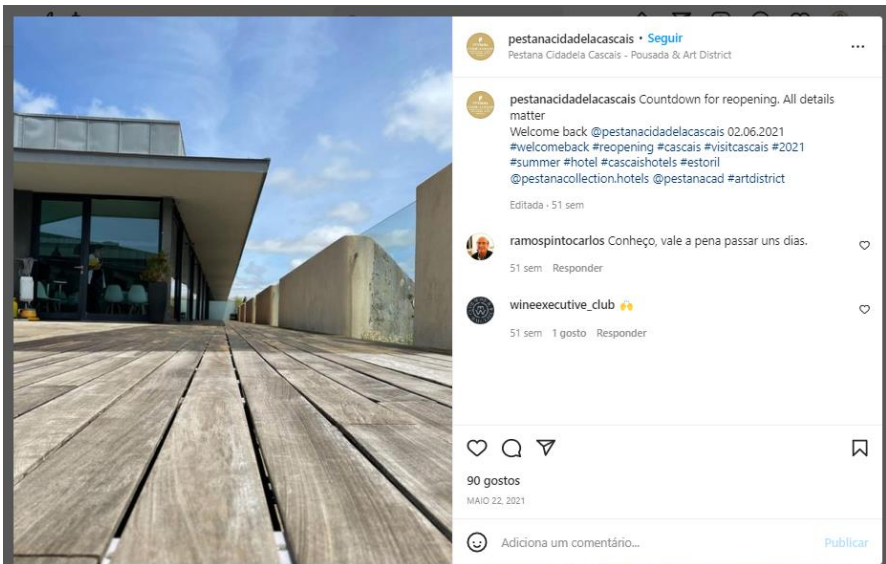
MARÇO 26, 2021

Adiciona um comentário...

Publicar

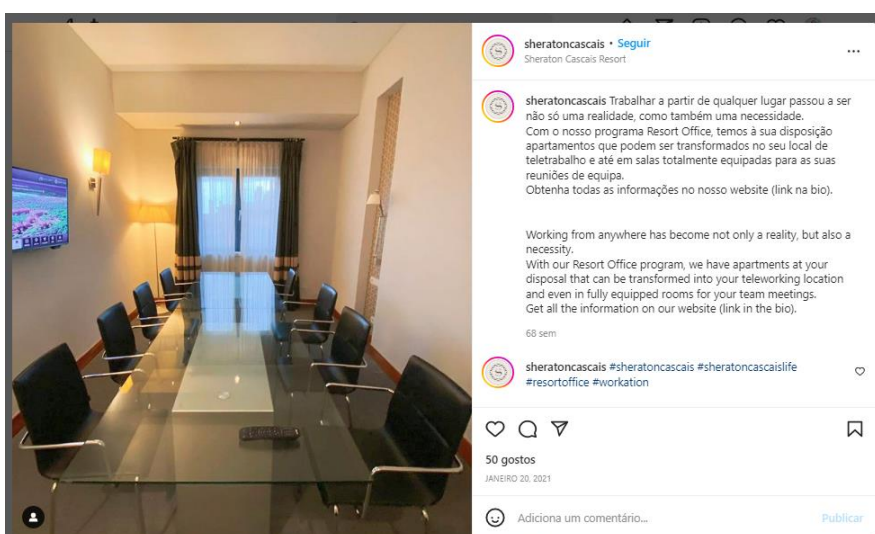


9. Pestana Cidadela Cascais



10. Senhora da Guia Boutique Hotel - Não tem publicações desde 30 outubro de 2020

11. Sheraton Cascais Resort





sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais No Dia de São Valentim, não pode ir ao hotel, mas o hotel pode vir até si. 🍷
Porque o amor deve ser sempre celebrado, preparámos uma oferta muito especial para os mais apaixonados. E se lhe dissessemos que pode surpreender a sua cara metade com um pequeno almoço na cama by Sheraton Cascais Resort? ❤️
Proporcione um momento inesquecível a dois e desfrute de um luxo de hotel, no conforto e segurança da sua casa. 🏠
Saiba tudo no website (link na bio).

On Valentine's Day, you cannot go to the Hotel, but the Hotel can come to you. 🍷

Because love should always be celebrated, we prepared a very special offer for the most passionate people. What if we told you that you could surprise your loved one with a breakfast in bed by Sheraton Cascais Resort? ❤️
Provide an unforgettable moment for two and enjoy of a hotel luxury experience, in the comfort and safety of your home. 🏠
Discover how to surprise your better half in the website (link in bio).

👍 🗨 📌

Gostos: inescapitao e 167 outras pessoas

JANEIRO 28, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais Com a atribuição do Selo Clean and Safe, pelo Turismo de Portugal, disponibilizamos inúmeras soluções para eventos empresariais, que cumprem todas as medidas de segurança necessárias.
Conheça todas as possibilidades, para poder planear atempadamente os eventos futuros, no nosso link da bio.

With the attribution of the Clean and Safe Seal, by Tourism of Portugal, we provide many solutions for business events, which comply with all necessary safety measures.
Discover all the options, to plan the future events with time, in our bio's link.

67 sem

sheratoncascais #sheratoncascais #sheratoncascaislife #events #safeevents #cleanandsafe

67 sem Responder

👍 🗨 📌

24 gostos

JANEIRO 30, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais Procura um novo espaço para se inspirar em teletrabalho, ou simplesmente o sitio ideal para descansar uns dias, sem ter que se preocupar com as refeições? Então o programa Stay & Dine é perfeito para si.
Acomodação com uma refeição diária exclusiva, preparada pelo nosso Chef Pedro Rebelo dos Santos, para desfrutar no conforto do seu quarto, apartamento ou varanda.
Reserva já a sua estada e delície-se com um menu de três pratos, ao almoço ou jantar (link na bio).

Are you looking for a place to get inspired while working, or just the right place to rest a few days, without having to worry about your meals? Then the Stay & Dine program is perfect for you.
Accommodation with one exclusive daily meal, prepared by our Chef Pedro Rebelo dos Santos, to enjoy in the comfort of your room, apartment or balcony.
Book now your stay and delight yourself with the 3 dishes menu, at lunch or dinner (link in bio).

Editada · 59 sem

👍 🗨 📌

149 gostos

MARÇO 24, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais Saudades de desfrutar dos pratos mais saborosos na esplanada do nosso Glass Terrace? A partir de segunda-feira, dia 5, voltamos a servir pequenos-almoços e almoços ao ar livre. Faça já a sua reserva, com vista para os jardins mais bonitos de Cascais.

Do you miss enjoying the most delicious dishes at Glass Terrace's esplanade? From Monday, April 5th, we'll serve outdoor breakfast and lunch again. Book your table now and enjoy the view to the most beautiful gardens in Cascais.

#visitcascais #desconfinamento #juntosvamosconseguir #digitalmenu #euificoportugal #boasnoticias #restaurant #esplanada

58 sem

oliviajezler ❤️❤️

145 gostos
ABRIL 2, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais Voltamos a abrir as portas do nosso Serenity Spa, já a partir de amanhã. 🌿 Disponível para os seus tratamentos e serviços de estética favoritos, de segunda a sexta, das 10h às 19h. O acesso à área termal continuará encerrado por enquanto, mas não é impedimento para desfrutar daquele tempo especial só para si. Faça já a sua reserva e garanta o seu momento de puro relaxamento (link na bio).

From tomorrow on, our Serenity Spa is back. 🌿 Available for your favourite treatments and beauty services, from Monday to Friday, from 10:00AM to 07:00PM. The access to thermal area will remain closed, but that is not an obstacle to enjoy a special moment on your own. Book now and assure your moment of pure relaxation (link on bio).

#visitcascais #serenityspa_pt #spatreatment #spatreatments #spalife #dayspa #spas #luxuryspa #spaexperience #calming

69 gostos
ABRIL 4, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



sheratoncascais • Seguir
Sheraton Cascais Resort

sheratoncascais Começamos a semana com uma ótima novidade! 🥰 O nosso brunch está de volta já no próximo domingo. O menu é individualizado e servido na nossa esplanada, em mesas até 4 pessoas, para aproveitarem o melhor brunch de Cascais ao som de música ao vivo. 🎵 Reserva já o seu brunch deste domingo (link na bio).

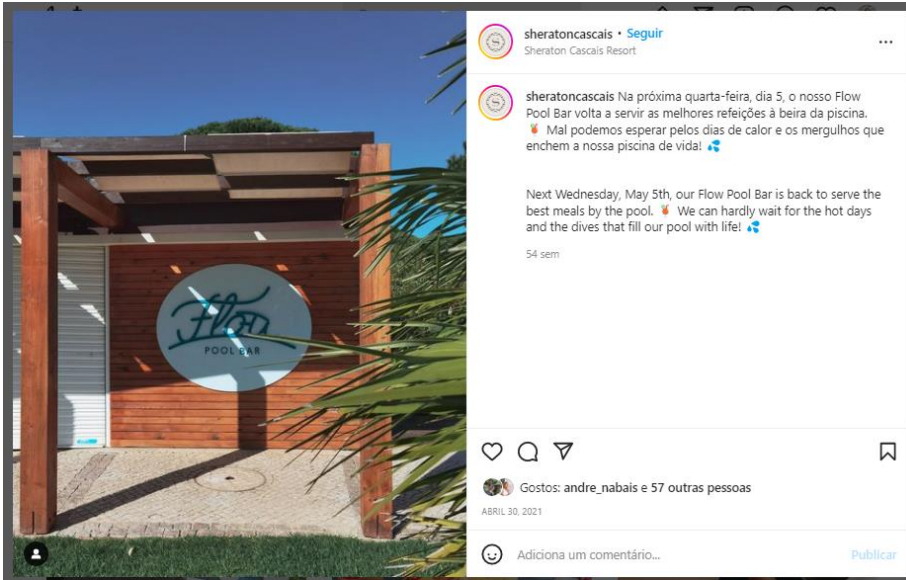
Great news to start the week! 🥰 Our Brunch is back next Sunday. Served as an individual menu at our esplanade, in tables up to 4 people, to enjoy the best Brunch in Cascais with live music. 🎵

Book now this Sunday Brunch (link on bio).

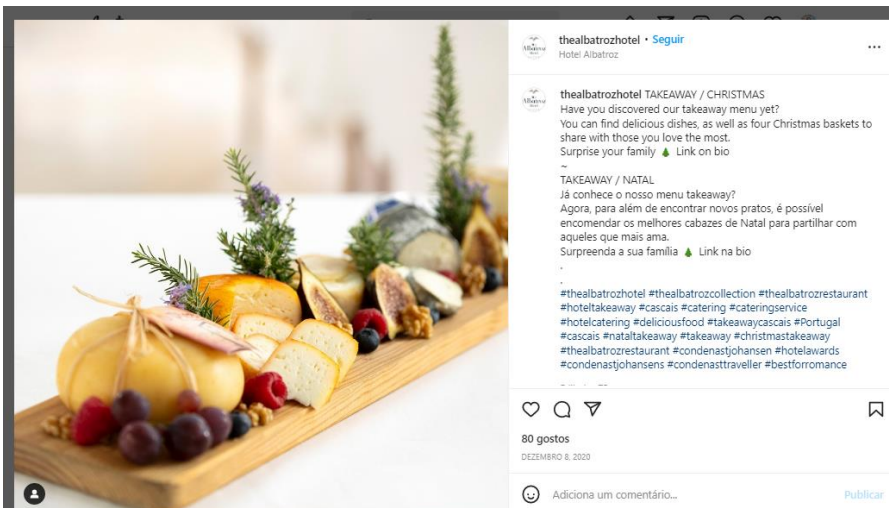
#sheratoncascais #sheratoncascaislife #visitcascais #happy #brunch #breakfast #foodie #pancakes #foodphotography #eatlocal #instafood #sundaybrunch #sundayfunday #latebreakfast #brunchlovers #brunchlover #brunchlife #brunchgoals #brunchtime

Gostos: andre_nabais e 333 outras pessoas
ABRIL 5, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



12. The Albatroz Hotel





thealbatrozhotel • Seguir

thealbatrozhotel In this special season, we want to thank everyone who stayed with us this year. 🌟 With the support of all our guests, creativity, and innovation, The Albatroz Hotel keeps its doors open to continue offering you an everyday unforgettable experience in Cascais. Because this is not just our hotel ... it's your second home. We wish all our guests a Merry Christmas and a Great 2021! ~

Nesta quadra especial, queremos agradecer a todos os que nos acompanharam neste ano de 2020. 🌟 Com o apoio de todos os nossos hóspedes, criatividade e inovação, o The Albatroz Hotel mantém as suas portas abertas para lhe continuar a oferecer uma experiência inesquecível em Cascais. Porque este não é apenas o nosso hotel... é a sua segunda casa. Desejamos a todos os nossos hóspedes um Feliz Natal e um Excelente 2021!

#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #merrychristmas #christmas2020 #luxuryhotel #luxuryhotelsworld #hotelholiday #boutiquehotel #sea #pool #guests #family #team #cascais #albatroz #thealbatrozcollection

68 gostos
DEZEMBRO 24, 2020

Adiciona um comentário... [Publicar](#)



thealbatrozhotel • Seguir

thealbatrozhotel 🍴 TAKEAWAY / NEW YEAR'S EVE
On this New Year's Eve, you can order a delicious takeaway meal to enjoy in the comfort of your home. Choose between our two baskets to share with those you love most or from our takeaway menu 🍴 Link on bio ~

🍴 TAKEAWAY / PASSAGEM DE ANO
Nesta Passagem de Ano opte por encomendar os melhores cabazes de Ano Novo para partilhar com aqueles que mais ama. Escolha entre os dois cabazes de Ano Novo disponíveis ou seleccione os seus pratos favoritos no nosso menu Take away 🍴 Link na bio ~

#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #thealbatrozrestaurant #hoteltakeaway #cascais #catering #cateringservice #hotelcatering #deliciousfood #takeawaycascais #Portugal #cascais #passagemdeano2021 #takeaway #newyearsevetakeaway #thealbatrozrestaurant #condenasstjohansen #hotelawards #passagemdeano2021 #condenasstjohansens #condenasstraveller #bestforromance

43 gostos
DEZEMBRO 28, 2020

Adiciona um comentário... [Publicar](#)



thealbatrozhotel • Seguir

thealbatrozhotel 🍴 NEW TAKE-AWAY MENU 🍴
Discover our chef's new delicious dishes and flavors to enjoy in the comfort of your home. Includes the limited edition: "Shellfish Special". Link in bio for menu ~

🍴 NOVO MENU TAKE-AWAY 🍴
Os deliciosos pratos do nosso chef agora com novos sabores para descobrir no conforto de sua casa. Encontre ainda a edição limitada: "Especial Mar - Prato de Marisco". Consulte o menu no link na bio ~

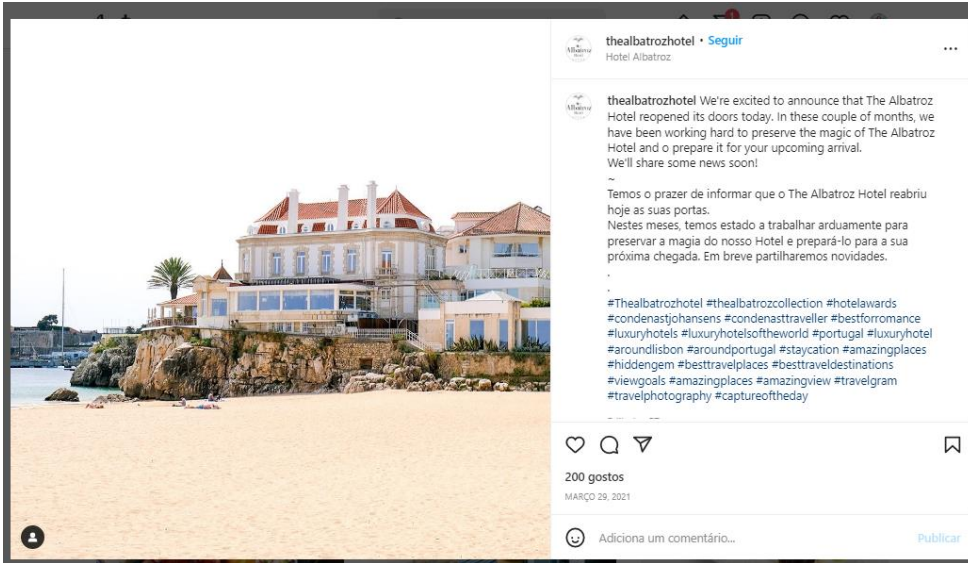
#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #thealbatrozrestaurant #hoteltakeaway #cascais #catering #cateringservice #hotelcatering #deliciousfood

70 sem

attacupal Lecker 🍴
63 sem Responder

45 gostos
JANEIRO 12, 2021

Adiciona um comentário... [Publicar](#)



thealbatrozhotel • Seguir
Hotel Albatroz

thealbatrozhotel We're excited to announce that The Albatroz Hotel reopened its doors today. In these couple of months, we have been working hard to preserve the magic of The Albatroz Hotel and to prepare it for your upcoming arrival. We'll share some news soon!

~

Temos o prazer de informar que o The Albatroz Hotel reabriu hoje as suas portas. Nestes meses, temos estado a trabalhar arduamente para preservar a magia do nosso Hotel e prepará-lo para a sua próxima chegada. Em breve partilharemos novidades.

~

#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #hotelawards #condenastjohansens #condenastraveller #bestforromance #luxuryhotels #luxuryhotelssoftheworld #portugal #luxuryhotel #aroundlondon #aroundportugal #staycation #amazingplaces #hiddengem #besttravelplaces #besttraveldestinations #viewgoals #amazingplaces #amazingview #travelgram #travelphotography #captureoftheday

200 gostos
MARÇO 29, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



thealbatrozhotel • Seguir
Hotel Albatroz

thealbatrozhotel Celebrate this Easter with The Albatroz Hotel Take Away 🥰

This Easter celebration will be a little different again, but that doesn't mean you can't enjoy a delicious meal in the comfort of your home.

See the Easter Special Menu in the link in bio. Orders can be placed until 4 pm on April 1st, available in the Cascais area, with free delivery.

~

COMEMORE ESTA PÁSCOA COM O THE ALBATROZ HOTEL TAKE-AWAY 🥰

A celebração da Páscoa será novamente um pouco diferentes, mas isso não significa que não possa desfrutar de uma deliciosa refeição no conforto da sua casa. Conheça o Menu Especial Páscoa no link na bio. Os pedidos podem ser feitos até às 16h do dia 1 de Abril, na zona de Cascais, com entrega gratuita.

~

#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #thealbatrozrestaurant #hoteltakeaway #cascais #catering #cateringservices

53 gostos
MARÇO 29, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



thealbatrozhotel • Seguir

thealbatrozhotel Treat your mom with a delicious take away fine-dining Mother's Day special. 🌟

Link in bio for menu. Orders can be placed until 4 pm on April 30th, available in the Cascais area, with free delivery

~

Ofereça à sua mãe um especial menu fine-dining criado especialmente pelo nosso chef para a comemoração deste dia especial. 🌟

Veja o menu no link na bio. Os pedidos podem ser feitos até às 16h do dia 30 de Abril, na zona de Cascais, com entrega gratuita.

~

#thealbatrozhotel #thealbatrozcollection #thealbatrozrestaurant #hoteltakeaway #cascais #catering #cateringservice #hoteltakeaway #deliciousfood #mothersday #gifts #diadamae


55 sem

attacupal 🌟🌟❤️
55 sem 1 gosto Responder

67 gostos
ABRIL 27, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

13. The Oitavos



theoitavos • Seguir

theoitavos Este ano mais do que nunca, desejamos-lhe um Feliz Natal cheio de luz, rodeado de quem lhe é mais importante. São os votos de toda a equipa The Oitavos, que esperará de braços abertos para o(a) receber em 2021. Até para o ano!

—

This year, more than ever, we wish you a merry Christmas full of light and surrounded by the ones you love the most. These are the wishes of The Oitavos team who awaits you with open arms in 2021. See you next year!

#theoitavos #theoitavoslife #embracingnature #Natal #FelizNatal #MerryChristmas

73 sem

cascaisnews ★★★★★
67 sem Responder

hoteis Feliz Natal 🎄🇵🇹

189 gostos
DEZEMBRO 21, 2020

Adiciona um comentário... Publicar



theoitavos • Seguir
The Oitavos

theoitavos O Oitavos Dunes reabre hoje ao público. Se gosta de praticar golfe, aproveite para descontrair e estar no meio da natureza. Esperamos por si! 🌳

—

Oitavos Dunes reopens today to the public. If you like to practice golf, take the opportunity to relax and be in the middle of nature. We are waiting for you! 🌳

·
·
·


#TheOitavos #rediscovertheessential #embracingnature #theoitavosdunes #golf #reopening

58 sem

mariajoselencastre ★★★★★
58 sem 1 gosto Responder

91 gostos
ABRIL 5, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



theoitavos • Seguir
The Oitavos

theoitavos Do dia para a noite, o The Oitavos é o destino perfeito para fugir da rotina e relaxar no meio da natureza. A partir de hoje, já nos pode visitar e aproveitar este lugar único.

—

From day to night, The Oitavos Hotel is the perfect destination to escape the routine and relax in the middle of nature. After today, you can visit us and enjoy this unique place.

·
·
·

#TheOitavos #rediscovertheessential #embracingnature #reopening #welcomeback #reabertura #visitus #seeyousoon

Editada · 54 sem

ana_sergio_ Mas é onde? Obrigada
44 sem Responder

7,619 visualizações
MAIO 3, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



14. Amazônia Estoril Hotel



amazoniaestorilhotel • Seguir

amazoniaestorilhotel A nossa aventura continua em @amazoniahoteis. Até já!

Our adventure continues at @amazoniahoteis. See you soon!

#amazoniahoteis #amazoniahotels #cleanandsafe #visitportugal #hotels

59 sem

8 gostos

MARÇO 30, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

amazoniahoteis • Seguir

amazoniahoteis Queremos ajudar no combate à Pandemia e por isso criamos uma tarifa especial, exclusiva, para os profissionais da 1ª linha do combate, para que possam descansar, isolar ou até morar quando deslocados. Para mais informações contactenos e consulte o nosso website.

We want to help in the fight against Pandemic and for that reason we created a special rate, exclusive for the professionals of the 1st line of the fight against it, so that they can rest, isolate themselves or even to live when displaced. For more information contact us!

#amazoniahoteis #amazoniahotels #cleanandsafe #visitportugal #Hotels

76 sem

Gostos: odanipt e outras pessoas

DEZEMBRO 4, 2020

Adiciona um comentário... Publicar

amazoniahoteis • Seguir

amazoniahoteis Em tempos difíceis, mantemos-nos unidos! Apesar do novo confinamento a partir de 15 de Janeiro, continuamos abertos para os nossos clientes! Venha visitar-nos em Lisboa, no Jamor ou Estoril! @amazonialisboahotel @amazoniajamorhotel @amazoniaestorilhotel

During hard times, we stick together! Portugal is going back to lockdown on January 15th, but we will remain open for our clientes! Come and visit us in Lisbon, Jamor or Estoril! @amazonialisboahotel @amazoniajamorhotel @amazoniaestorilhotel

#amazoniahoteis #amazoniahotels #cleanandsafe #visitportugal #hotels

70 sem

Gostos: odanipt e outras pessoas

JANEIRO 14, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

AMAZONIA HOTELS

ordem dos enfermeiros
ninguém está sozinho
10% OFF

na apresentação da Cédula Profissional atualizada

amazoniahoteis • Seguir

amazoniahoteis Alerta parceiro: Em tempos de pandemia procuramos ajudar como conseguimos. A nova parceria com a Ordem dos Enfermeiros disponibiliza aos enfermeiros 10% de desconto sobre a melhor tarifa disponível no nosso website, apenas na apresentação da Cédula Profissional atualizada. Pode encontrar o promo code em parceiros no nosso website.

Partner alert: In times of pandemic we try to help how we can. The new partnership with "Ordem dos Enfermeiros" offers the nurses 10% discount on our best available rate on our website, only with a valid and updated Professional Card. You can also find the promo code on the partner's page on our website.

#amazoniahoteis #amazoniahotels #cleanandsafe #visitportugal #hotels

66 sem

Gostos: carlampratahotmai e outras pessoas
FEVEREIRO 12, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

AMAZONIA HOTELS

NEW PACKAGES

amazoniahoteis • Seguir

amazoniahoteis Corre até ao nosso website para ver os nossos novos pacotes promocionais!

Run to our website to see our new available packages!

#amazoniahoteis #amazoniahotels #cleanandsafe #visitportugal #hotels

Editada · 56 sem

mpingani12 ❤️❤️ #amazoniahoteis 🌟🌟🌟

56 sem Responder

Gostos: maedomartimblog e outras pessoas
ABRIL 20, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

15. Estalagem Muchaxo Hotel

estalagem_muchaxo_hotel • Seguir

Praia do Guincho

estalagem_muchaxo_hotel Num ano tão atípico como este, porque não passar o Natal, em família, na Praia? Reserve já a sua mesa para a consoada no dia 24, ou para o almoço de Natal, dia 25.

(+351) 214 870 221

A year so atypical as this, why not spend Christmas in family, on the beach? Book your table now, for the 24th dinner or lunch on the 25th.

(+351) 214 870 221

#estalagemmuchaxohotel
#praia doguincho
#guincho beach
#loveguincho
#natal em família
#christmastime
#amigosdecascais

74 sem

30 gostos
DEZEMBRO 18, 2020

Adiciona um comentário... Publicar

ESTORIL EDEN
HOTEL APARTAMENTOS

ESTORIL - PORTUGAL

hotelestorileden • Seguir

hotelestorileden #CorporateChoice
Continuamos a implementar todas as intervenções necessárias para assegurar o seu máximo conforto e bem-estar.
We continue to implement all the necessary interventions to ensure your maximum comfort and well-being.

#TheTimeOfYourLife #InstaTravel #VacationMode #VisitPortugal #Estoril #Cascais #CleanandSafe #TravelInspiration #BeautifulDestinations #InstaVacation #TravelThereNext #Wandergram #HotelView #Traveller #RoomView #OceanView

63 sem

marcio_rosario Hotel Fantástico 🌟🌟🌟🌟🌟

63 sem 2 gostos Responder

21 gostos
MARÇO 5, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

ESTORIL EDEN
HOTEL APARTAMENTOS

ESTORIL - PORTUGAL

hotelestorileden • Seguir

hotelestorileden #EdenDays
Numa data marcada pela celebração junto de quem é mais importante, queremos que a oportunidade para estarmos novamente juntos chegue rapidamente.
On a date marked by the celebration with those who matter the most, we want the opportunity to be together again to arrive quickly.

#easter #pascoa2021 #Pascoa #TheTimeOfYourLife #InstaTravel #VacationMode #VisitPortugal #Estoril #Cascais #CleanandSafe #TravelInspiration #BeautifulDestinations #InstaVacation #TravelThereNext #Wandergram #HotelView #Traveller #RoomView #OceanView

Editada · 59 sem

mariajosenevessousa 🌟🌟

59 sem 1 gosto Responder

13 gostos
ABRIL 2, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

ESTORIL EDEN
HOTEL APARTAMENTOS

ESTORIL - PORTUGAL

hotelestorileden • Seguir

hotelestorileden #EdenDays | Estamos disponíveis para os nossos clientes apenas porque contamos com uma equipa excelência. Nesta data, prestamos o devido reconhecimento todos os profissionais que fazem parte da família Estoril Ed
We are available to our customers only because we have an excellent team. On this date, we give due recognition to all professionals who are part of the Estoril Eden family.

#1DeMaio #DiaDoTrabalhador #MayDay #InternationalWorkersDay #TheTimeOfYourLife #InstaTravel #VacationMode #VisitPortugal #Estoril #Cascais #CleanandSafe #TravelInspiration #BeautifulDestinations #InstaVacation #TravelThereNext #Wandergram #HotelView #Traveller #RoomView #OceanView

55 sem

marcio_rosario 🌟🌟🌟🌟🌟

18 gostos
MAIO 1, 2021

Adiciona um comentário...

18. Hotel Inglaterra Charme & Boutique



SMALL PORTUGUESE HOTELS

HOTEL INGLATERRA

HOTEL INGLATERRA

hotelinglaterraestoril • Seguir
Estoril


hotelinglaterraestoril Olá! É com orgulho que anunciamos que o Hotel Inglaterra é membro da @smallportuguesehotels, a primeira marca de hotéis independentes de Portugal. Uma coleção cuidadosamente selecionada, certificada Clean & Safe pelo Turismo de Portugal e com todos os hotéis membros com pontuações online acima dos 8/10. Saiba mais sobre este projeto em: <https://www.smallportuguesehotels.com/>

Hi! We are proud to announce that Hotel Inglaterra is a member of @smallportuguesehotels, the first independent hotel brand in Portugal. A carefully selected collection, certified Clean & Safe by Turismo de Portugal and with all member hotels with online scores above 8/10. Learn more about this project at: www.smallportuguesehotels.com

#hotelinglaterraestoril #estoril #cascais #morethananexperience #hotel #boutiquehotel #hotelinterior #beautifuldestinations #beautifulhotels #portugal #lisboa #lisbon #historyofestoril #estorilhistory #lindoportugal #Hotéisportugal #Viajarportugal

62 gostos
FEVEREIRO 26, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



hotelinglaterraestoril • Seguir
Hotel Inglaterra - Estoril - Cascais

hotelinglaterraestoril Sabia que ao reservar o Hotel Inglaterra através da @smallportuguesehotels, tem benefícios? Flexibilidade total, tarifas melhores e 5% de reembolso para compras online.

Leia mais em www.smallportuguesehotels.com ou no nosso website. Tenha um fantástico fim-de-semana.

Com amor da equipa do Hotel Inglaterra♥

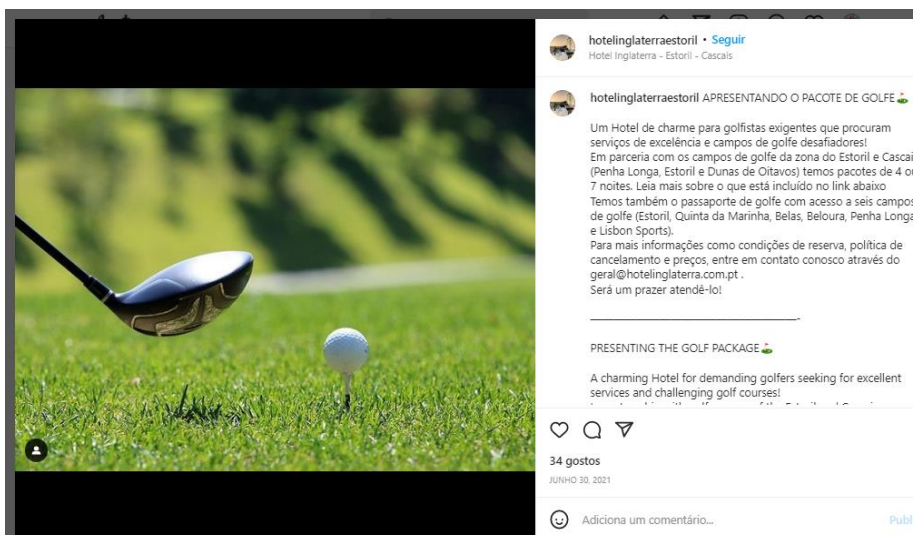
Did you know that booking at Hotel Inglaterra through @smallportuguesehotels gives you additional benefits? Total flexibility, better rates and 5% refund for online purchases.

Read more on www.smallportuguesehotels.com or our website. Have a lovely weekend.

Love from the team at Hotel Inglaterra♥

83 gostos
MARÇO 12, 2021

Adiciona um comentário... Publicar



hotelinglaterraestoril • Seguir
Hotel Inglaterra - Estoril - Cascais

hotelinglaterraestoril APRESENTANDO O PACOTE DE GOLFE 🏌️‍♂️

Um Hotel de charme para golfistas exigentes que procuram serviços de excelência e campos de golfe desafiadores! Em parceria com os campos de golfe da zona do Estoril e Cascais (Penha Longa, Estoril e Dunas de Oitavos) temos pacotes de 4 ou 7 noites. Leia mais sobre o que está incluído no link abaixo! Temos também o passaporte de golfe com acesso a seis campos de golfe (Estoril, Quinta da Marinha, Belas, Beloura, Penha Longa e Lisbon Sports).

Para mais informações como condições de reserva, política de cancelamento e preços, entre em contato conosco através do geral@hotelinglaterra.com.pt . Será um prazer atendê-lo!


PRESENTING THE GOLF PACKAGE 🏌️‍♂️

A charming Hotel for demanding golfers seeking for excellent services and challenging golf courses!

34 gostos
JUNHO 30, 2021

Adiciona um comentário... Publicar

19. Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel



pestanacascaishotel • Seguir
Pestana Cascais

pestanacascaishotel Em 2020, tudo foi posto em causa.

Clichés à parte, é de facto nas adversidades que encontramos a força que precisamos para continuar. No Pestana Hotel Group, essa força assenta na dedicação dos nossos colaboradores e na preferência dos nossos clientes e por isso estamos otimistas e confiantes quanto ao futuro.

Se no novo normal também há Natal, é graças também a si e por si, que o celebramos.

Bom Natal e um Bom Ano 2021.

In 2020, everything was called into question.

Clichés aside, it is in adversity that we find the strength we need to carry on.

In the Pestana Hotel Group this strength is rooted in the dedication of our employees and in our customers' preference and that is why we are optimistic and confident about the future. If there is still Christmas in the new normal, it is also thanks to

263 visualizações
DEZEMBRO 9, 2020

Adiciona um comentário... [Publicar](#)

20. Vila Galé Cascais & 21. Vila Galé Estoril



vilagale • Seguir
Vila Gale Douro Vineyards

vilagale Já a pensar no próximo destino de férias? Os hotéis Vila Galé estão preparados para o receber com a máxima segurança e tem ofertas e descontos especiais para ter umas férias de sonho! Aproveite 5% de desconto em estadas a partir de 7 noites, mais 5% de desconto caso reserve pelo menos 2 quartos e se reservar um mínimo de 2 noites ofereceremos 3 garrafas Versátil da @casa.santa.vitorial. Caso seja do Clube Vila Galé ainda tem mais ofertas!

Aproveite esta promoção e conheça Portugal de lés-a-lés com os hotéis Vila Galé!

Saiba mais no nosso site (link na Bio). Promoção exclusiva para Portugal.

#vilagale #sempreperতোdesi #sempreperতোdevoce #ferias #travel #verao #viajar #descontos #promocoes #familia #amigos #summertime #relax #tavira #cantskippportugal #whenwetravelagain

58 sem

Gostos: afonsoreiscosta e 273 outras pessoas

ABRIL 8, 2021

Adiciona um comentário... [Publicar](#)



vilagale • Seguir

vilagale Sabia que os brunchs e buffets temáticos estão de volta aos hotéis Vila Galé em Portugal? Temos uma oferta diversificada e diferente em cada hotel para que possa ir e desfrutar de uma refeição deliciosa em família. Conheça todas as ofertas no nosso site (link na bio)

#vilagale #sempreperতোdesi #sempreperতোdevoce #ofertasgastronomicas #gastronomiahotel #foodie #yummy

48 sem

litustransfer_e_passeios #litustransfer LITUSTRANSFER
E R 2 4 H
Viagem ,hotéis , passeios,ponta ,aeroporto negra ,pipa,Tibau do sul,maracajau,touros são Miguel do gostoso,torinho,Tabatinga,piranqi,

297 gostos

JUNHO 16, 2021

Adiciona um comentário... [Publicar](#)

Apêndices

Apêndice I – Perguntas do inquérito por questionário

Secção 1

1. Aceita o termo de participação no estudo?
 - a. Sim
 - b. Não

Secção 2 - Dados Pessoais

2. Nome
3. Hotel
4. Função

Secção 3 - Caracterização do Hotel

5. Quantos quartos tem o hotel disponíveis?
6. Qual a principal fonte de receita, para além do alojamento?
 - a. Eventos
 - b. F&B
 - c. SPA
 - d. Golfe
 - e. Outra.
7. Qual?
8. Relativamente aos eventos, qual o principal segmento-alvo?
 - a. Corporativo
 - b. Social
 - c. Desportivo
 - d. Outro.
9. Qual?
10. Qual a área dos espaços para eventos (em m²)?

Secção 4 - Hotelaria e a COVID-19

Responda às seguintes questões tendo em conta o contexto de pandemia que vivemos que se iniciou em março de 2020 em Portugal.

11. Com a redução da atividade, que ações foram desenvolvidas para compensar a receita perdida durante a situação pandémica? (Indique as 3 mais importantes)

- 12.** Que medidas de segurança foram adotadas?
- Apenas as impostas pelo selo “Clean & Safe”
 - Outras além das impostas pelo selo.
- 13.** Quais?
- 14.** Em que mês foi ativado o selo “Clean & Safe”?
- Nunca
 - Mês/ano
- 15.** Foi fechado algum serviço do hotel desde março de 2020?
- Sim
 - Não
- 16.** Qual ou quais foram os serviços que encerraram?
- Todo o hotel
 - Eventos
 - SPA
 - F&B
 - Golfe
 - Outro. Qual?
- 17.** Qual a taxa de ocupação máxima atingida entre março de 2020 e março de 2021?
- 0-20%
 - 21-40%
 - 41-60%
 - 61-80%
 - 81-100%
- 18.** Em que mês ocorreu essa taxa de ocupação máxima?
- 19.** Qual a ocupação máxima no mês equivalente de 2019?
- 0-20%
 - 21-40%
 - 41-60%
 - 61-80%
 - 81-100%
- 20.** Foi necessário colocar trabalhadores em *layoff*?
- Sim
 - Não
- 21.** Foi necessário reduzir a equipa (despedir ou não renovar contratos)?
- Sim
 - Não
- 22.** Foi sentida a necessidade de dar mais uso às redes sociais do hotel?
- Sim
 - Não

- 23.** A que rede social foi dada preferência para comunicar com o público-alvo do hotel?
- a. Instagram
 - b. Linked In
 - c. Facebook
 - d. Twitter
 - e. Outra.
- 24.** Qual?
- 25.** Qual foi a receita em 2020 quando comparada com 2019?
- f. Superior
 - g. Igual
 - h. Inferior em menos de 20%
 - i. Inferior em 20 a 50%
 - j. Inferior em mais de 50%

Apêndice II – Publicações do Instagram (dados por mês)

Dezembro (mês zero)							
Hotéis		Instagram					
		Conta	Publicações			Seguidores	A seguir
Total	Primeira		Última				
5 estrelas							
1	Farol Hotel	Hotel	695	05/setembro/2014	24/dezembro/2020	5077	1929
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	70	17/junho/2020	31/dezembro/2020	15500	22
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	850	10/abril/2015	30/dezembro/2020	10900	331
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	674	24/novembro/2014	31/dezembro/2020	7589	962
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	465	18/março/2016	31/dezembro/2020	3776	2048
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	876	4/abril/2017	31/dezembro/2020	53200	212
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	320	23/julho/2018	30/dezembro/2020	5763	422
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	836	04/janeiro/2014	24/dezembro/2020	7320	3587
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	242	19/outubro/2015	9/dezembro/2020	1513	115
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	11/novembro/2016	30/outubro/2020	1369	208
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	555	26/janeiro/2015	25/dezembro/2020	16000	684
12	The Albatroz Hotel	Hotel	391	23/fevereiro/2018	30/dezembro/2020	2634	119
13	The Oitavos	Hotel	668	20/abril/2013	21/dezembro/2020	12600	134
4 estrelas							
14	Amazónia Estoril	Hotel	17	10/agosto/2020	18/dezembro/2020	385	4
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	26/novembro/2020	31/dezembro/2020	89	68
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1365	25/junho/2013	31/dezembro/2020	77700	221
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	25	8/abril/2019	30/dezembro/2020	171	5
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	508	15/março/2016	31/dezembro/2020	3161	1499
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	28/março/2019	9/dezembro/2020	809	91
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	740	24/abril/2013	31/dezembro/2020	232000	485
21	Vila Galé Estoril						
Recolha de dados: 31/dezembro/2020							

Janeiro (mês um)								
Hotéis		Instagram						
		Publicações			Seguidores		A seguir	
		Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença
5 estrelas								
1	Farol Hotel	695	0	24/dezembro/2020	5076	-1	1915	-14
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	74	4	30/janeiro/2021	15200	-300	22	0
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	864	14	30/janeiro/2021	11000	100	333	2
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	683	9	28/janeiro/2021	7627	38	964	2
5	Intercontinental Cascais-Estoril	475	10	28/janeiro/2021	3835	59	2071	23
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	886	10	29/janeiro/2021	52900	-300	212	0
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	344	24	31/janeiro/2021	7710	1947	439	17
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	841	5	27/janeiro/2021	7700	380	3579	-8
9	Pestana Cidadela Cascais	242	0	9/dezembro/2020	1519	6	115	0
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	175	0	30/outubro/2020	1367	-2	207	-1
11	Sheraton Cascais Resort	564	9	30/janeiro/2021	15800	-200	681	-3
12	The Albatroz Hotel	414	23	30/janeiro/2021	2788	154	123	4
13	The Oitavos	668	0	21/dezembro/2020	12600	0	135	1
4 estrelas								
14	Amazónia Estoril	19	2	13/janeiro/2021	382	-3	4	0
15	Estalagem Muchaxo Hotel	7	0	31/dezembro/2020	106	17	80	12
16	Eurostars Cascais	1375	10	31/janeiro/2021	76700	-1000	223	2
17	Hotel Estoril Eden	30	5	27/janeiro/2021	176	5	5	0
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	514	6	31/janeiro/2021	3176	15	1602	103
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	47	0	9/dezembro/2020	802	-7	91	0
20	Vila Galé Cascais	753	13	29/janeiro/2021	235000	3000	488	3
21	Vila Galé Estoril							
Recolha de dados: 31/janeiro/2021								

Fevereiro (mês dois)										
Hotéis		Instagram								
		Conta	Publicações			Seguidores		A seguir		
			Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença	
5 estrelas										
1	Farol Hotel	Hotel	698	3	27/fevereiro/2021	5078	2	1904	-11	
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	77	3	23/fevereiro/2021	15000	-200	22	0	
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	876	12	28/fevereiro/2021	11000	0	333	0	
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	689	6	26/fevereiro/2021	7611	-16	963	-1	
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	461	-14	27/fevereiro/2021	3867	32	2095	24	
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	899	13	28/fevereiro/2021	52700	-200	216	4	
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	357	13	28/fevereiro/2021	7545	-165	441	2	
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	845	4	17/fevereiro/2021	7734	34	3574	-5	
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	242	0	9/dezembro/2020	1527	8	116	1	
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	0	30/outubro/2020	1364	-3	206	-1	
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	571	7	28/fevereiro/2021	15700	-100	683	2	
12	The Albatroz Hotel	Hotel	429	15	28/fevereiro/2021	2909	121	126	3	
13	The Oitavos	Hotel	668	0	21/dezembro/2020	12600	0	119	-16	
4 estrelas										
14	Amazónia Estoril	Hotel	20	1	15/fevereiro/2021	379	-3	4	0	
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	0	31/dezembro/2020	115	9	81	1	
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1383	8	28/fevereiro/2021	77000	300	209	-14	
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	40	10	26/fevereiro/2021	195	19	24	19	
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	516	2	26/fevereiro/2021	3163	-13	1610	8	
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	0	9/dezembro/2020	807	5	91	0	
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	765	12	26/fevereiro/2021	237000	2000	489	1	
21	Vila Galé Estoril									
Recolha de dados: 28/fevereiro/2021										

Março (mês três)									
Hotéis		Instagram							
		Conta	Publicações			Seguidores		A seguir	
			Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença
5 estrelas									
1	Farol Hotel	Hotel	704	6	31/março/2021	5131	53	1910	6
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	81	4	24/março/2021	14900	-100	22	0
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	892	16	31/março/2021	11000	0	333	0
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	695	6	26/março/2021	7655	44	961	-2
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	458	-3	31/março/2021	3937	70	2099	4
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	912	13	31/março/2021	53100	400	222	6
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	379	22	31/março/2021	7444	-101	442	1
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	852	7	26/março/2021	7754	20	3570	-4
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	243	1	26/março/2021	1536	9	116	0
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	0	30/outubro/2020	1361	-3	206	0
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	578	7	28/março/2021	15500	-200	684	1
12	The Albatroz Hotel	Hotel	442	13	31/março/2021	2999	90	126	0
13	The Oitavos	Hotel	679	11	28/março/2021	12600	0	119	0
4 estrelas									
14	Amazónia Estoril	Hotel	23	3	30/março/2021	375	-4	4	0
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	0	31/dezembro/2020	117	2	85	4
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1394	11	30/março/2021	78600	1600	235	26
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	51	11	31/março/2021	208	13	28	4
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	530	14	31/março/2021	3169	6	1630	20
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	0	9/dezembro/2020	814	7	91	0
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	777	12	30/março/2021	238000	1000	490	1
21	Vila Galé Estoril								
Recolha de dados: 31/março/2021									

Abril (mês quatro)									
Hotéis		Instagram							
		Conta	Publicações			Seguidores		A seguir	
			Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença
5 estrelas									
1	Farol Hotel	Hotel	705	1	4/abril/2021	5269	138	1906	-4
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	86	5	30/abril/2021	14800	-100	22	0
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	910	18	30/abril/2021	11100	100	335	2
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	705	10	30/abril/2021	7691	36	967	6
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	463	5	29/abril/2021	4051	114	2104	5
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	922	10	29/abril/2021	56000	2900	233	11
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	399	20	30/abril/2021	8081	637	454	12
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	858	6	27/abril/2021	7821	67	3568	-2
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	243		26/março/2021	1537	1	116	0
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	0	30/outubro/2020	1371	10	206	0
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	587	9	30/abril/2021	15500	0	684	0
12	The Albatroz Hotel	Hotel	447	5	28/abril/2021	3152	153	173	47
13	The Oitavos	Hotel	690	11	30/abril/2021	12600	0	125	6
4 estrelas									
14	Amazónia Estoril	Hotel	23	0	30/março/2021	374	-1	4	0
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	0	31/dezembro/2020	121	0	87	2
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1402	8	28/abril/2021	83500	4900	246	11
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	63	12	30/abril/2021	212	4	28	0
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	543	13	30/abril/2021	3169	0	1638	8
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	0	9/dezembro/2020	862	48	91	0
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	801	24	30/março/2021	239000	1000	491	1
21	Vila Galé Estoril								
Recolha de dados: 30/abril/2021									

Maio (mês cinco)									
Hotéis		Instagram							
		Conta	Publicações			Seguidores		A seguir	
			Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença
5 estrelas									
1	Farol Hotel	Hotel	706	1	27/maio/2021	5368	99	1905	-1
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	89	3	28/maio/2021	15000	200	22	0
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	936	26	31/maio/2021	11600	500	338	3
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	715	10	31/maio/2021	7802	111	968	1
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	482	19	31/maio/2021	4231	180	2102	-2
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	935	13	30/maio/2021	58100	2100	239	6
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	421	22	30/maio/2021	8701	620	473	19
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	866	8	31/maio/2021	8019	198	3569	1
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	245	2	31/maio/2021	1569	32	118	2
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	0	30/outubro/2020	1381	10	205	-1
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	596	9	28/maio/2021	15700	200	688	4
12	The Albatroz Hotel	Hotel	455	8	16/maio/2021	3346	194	173	0
13	The Oitavos	Hotel	706	16	28/maio/2021	13000	400	107	-18
4 estrelas									
14	Amazónia Estoril	Hotel	23	0	30/março/2021	381	7	4	0
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	0	31/dezembro/2020	128	7	88	1
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1412	10	30/maio/2021	92600	9100	250	4
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	74	11	28/maio/2021	217	5	31	3
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	553	10	31/maio/2021	3180	11	1643	5
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	0	9/dezembro/2020	924	62	91	0
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	806	5	31/maio/2021	245000	6000	504	13
21	Vila Galé Estoril								
Recolha de dados: 31/maio/2021									

Junho (mês seis)									
Hotéis		Instagram							
		Conta	Publicações			Seguidores		A seguir	
			Total	Diferença	Última	Número	Diferença	Número	Diferença
5 estrelas									
1	Farol Hotel	Hotel	706	0	27/maio/2021	5384	16	1905	0
2	Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Hotel	93	4	25/junho/2021	15000	0	23	1
3	Hotel Cascais Miragem Health & Spa	Hotel	964	28	29/junho/2021	11600	0	341	3
4	Hotel Fortaleza do Guincho Relais & Châteaux	Hotel	728	13	29/junho/2021	7834	32	970	2
5	Intercontinental Cascais-Estoril	Hotel	501	19	29/junho/2021	4250	19	2106	4
6	Martinhal Lisbon Cascais Family Resort Hotel	Cadeia	947	12	30/junho/2021	58900	800	242	3
7	Onyria Quinta da Marinha Hotel	Hotel	429	8	30/junho/2021	8799	98	487	14
8	Palácio Estoril Hotel, Golf & Wellness	Hotel	871	5	23/junho/2021	8098	79	3571	2
9	Pestana Cidadela Cascais	Hotel	247	2	2/junho/2021	1589	20	118	0
10	Senhora da Guia Boutique Hotel	Hotel	175	0	30/outubro/2020	1386	5	205	0
11	Sheraton Cascais Resort	Hotel	605	9	22/junho/2021	15800	100	689	1
12	The Albatroz Hotel	Hotel	467	12	28/junho/2021	3561	215	174	1
13	The Oitavos	Hotel	719	13	28/junho/2021	13100	100	107	0
4 estrelas									
14	Amazónia Estoril	Hotel	23	0	30/março/2021	380	-1	4	0
15	Estalagem Muchaxo Hotel	Hotel	7	0	31/dezembro/2020	138	10	88	0
16	Eurostars Cascais	Cadeia	1421	9	29/junho/2021	92900	300	254	4
17	Hotel Estoril Eden	Hotel	86	12	30/junho/2021	220	3	31	0
18	Hotel Inglaterra Charme & Boutique	Hotel	568	15	30/junho/2021	3184	4	1653	10
19	Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel	Hotel	47	0	9/dezembro/2020	934	10	91	0
20	Vila Galé Cascais	Cadeia	825	19	29/junho/2021	246000	1000	506	2
21	Vila Galé Estoril								
Recolha de dados: 30/junho/2021									

Apêndice III – Respostas do inquérito por questionário

ID	1. Aceita o termo de participação no estudo?	2. Nome	3. Hotel	4. Função
1	Sim	Luís Santos	Martinhal Cascais	<i>Group Sales Manager</i>
2	Sim	Teresa Saramago	Farol Hotel	<i>Director of Sales</i>
3	Sim	Francisco	Palacio Estoril Hotel	Chefe Vendas
4	Sim	Ricardo Machado	Hotel Estoril Eden	Promotor de Vendas
5	Sim	Pedro Lopes	InterContinental Cascais-Estoril	<i>Head of Sales and Marketing</i>
6	Sim	Pedro Faria	Grande Real Villa Italia	Diretor Comercial
7	Sim	André	Eurostars Cascais	<i>Front Office Manager</i>
8	Sim	Joel S.	InterContinental Cascais Estoril	<i>Director of Operations</i>
9	Sim	Joana Santos	Sheraton Cascais resort	<i>Sales manager</i>
10	Sim	Raúl Ribeira Ferreira	Estalagem Muchaxo Hotel	Diretor
11	Sim	Marta Manquinho	Hotel Inglaterra Estoril	Diretora de Operações
12	Sim	Carlota Holstein	Hotel Inglaterra	Diretor Geral
13	Sim	Nuno	Amazónia Estoril Hotel	<i>Unit Manager</i>
14	Sim	Joana Soeiro	Pestana Cidadela Cascais	<i>Operations Area Manager</i>
15	Sim	Francisco Capote da Silva	Onyria Quinta da Marinha Hotel	<i>Sales Manager</i>
16	Sim	Miguel Rito	The Albatroz Hotel	<i>Sales, Groups & Events Executive</i>
17	Sim	Ricardo Fernandes	The Oitavos, Cascais	<i>Event Planner & Coordinator</i>

ID2	5. Quantos quartos tem o hotel disponíveis?	6. Qual a principal fonte de receita, para além do alojamento?	8. Relativamente aos eventos, qual o principal segmento-alvo?	10. Qual a área dos espaços para eventos (em m²)?
1	84	F&B	Corporativo	1388
2	33	F&B	Corporativo	426
3	156	F&B	Corporativo	1500
4	162	F&B	Corporativo	220
5	59	Eventos	Social	200
6	124	Eventos	Corporativo	800
7	101	Eventos	Corporativo	174
8	59	F&B	Social	400
9	157	Eventos	Corporativo	163
10	63	F&B	Corporativo	400
11	69	F&B	Corporativo	268
12	69	Eventos	Corporativo	650
13	28	F&B	Social	60
14	126	F&B	Corporativo	3000
15	198	Eventos	Corporativo	450
16	50	F&B	Social	400
17	142	Eventos	Corporativo	5406

ID3	11. Com a redução da atividade, que ações foram desenvolvidas para compensar a receita perdida durante a situação pandémica?
1	Diversificação de negócio com maior foco nos mercados de proximidade e mercado nacional
2	Redução de custos transversalmente, aumento de vendas em receitas de alojamento e <i>outlets</i>
3	Serviço <i>take away</i> ; loja online - F&B e <i>Merchandising</i> ; Investimento em Marketing digital
4	Reestruturação ao nível de vendas, de custos de serviço e serviços disponibilizados ao cliente.
5	Ações e promoções junto do mercado local
6	Encerramento da unidade; não renovação de contratos.
7	Promoções a nível de alojamento, flexibilidade de negociação nas confirmações de eventos e fidelização de clientes e empresas pós-pandemia
8	Ajustar os segmentos; apostar no mercado doméstico; desenvolvimento de parcerias
9	<i>Surprise boxes (business breakfast boxes, surprise box dia da Mãe, Dia do Pai, etc.); Long stays</i>
10	Programas mais dirigindo ao cliente de proximidade
11	Alojamento de Longa duração
12	Aluguer de longa duração
13	Reestruturação e multifuncionalidade das equipas; redução de consumos energéticos com encerramento de edifícios ou pisos; recurso a apoios a manutenção dos postos de trabalho (<i>layoff</i> , apoio à retoma progressiva)
14	Encerramento da atividade; foco no produto hoteleiro direcionado para clientes individuais em detrimento de grupos e eventos; foco em segmentos de mercado nacionais menos explorados
15	Aposta forte no mercado Nacional; criação de pacotes atrativos com Golfe; promoções em datas específicas
16	Criação de uma carta de <i>take away</i> e <i>home delivery</i> feitos pelo Hotel c/pratos embalados c/a mesma apresentação que teriam no restaurante do hotel; Upgrades e benefícios a clientes que aceitassem manter depósitos já efetuados para estadias/eventos futuros para evitar descapitalização da empresa e consequente receita; Transformação de quartos em <i>Home Offices</i> , com plano integrado de <i>room service</i> e serviços de <i>printing</i> na receção e entrega nos quartos de forma gratuita.
17	O hotel The Oitavos, para além de viver muito dos eventos, tem em si um grande potencial e negócio para turismo de desporto, trazendo muitos grupos golfistas para o hotel quando eventos corporativos não eram possíveis de se realizar; apostámos no mercado nacional; divulgação de mensagens de segurança; reforçámos todos os espaços do hotel com limpeza extra e desinfetantes; adaptámos as salas de acordo com as distâncias de segurança estipuladas pela DGS.

ID4	12. Que medidas de segurança foram adotadas?	13. Quais?	14. Em que mês foi ativado o selo "Clean & Safe"?
1	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Abril 2020
2	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Março
3	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Junho 2020
4	Outras além das impostas pelo selo	Colocação de equipamentos de desinfestação em todas as zonas públicas, medição de temperatura corporal e controlo de entradas de clientes internos (funcionários) e externos (clientes), obrigação de uso de máscara, acrescento de medidas de higienização na arrumação e limpeza nos quartos, grande e honesto controlo por parte da Direção Geral, conseguindo o respeito destas normas por todas as normas adotadas.	Assim que disponível no ano de 2020.
5	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Março 2020
6	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Durante a reabertura: julho 2020 e posteriormente junho 2021
7	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Junho
8	Outras além das impostas pelo selo	IHG CLEAN AND SAFE - We have a long-standing commitment to rigorous cleaning procedures and launched our IHG Way of Clean program – developed in partnership with Ecolab and Diversey –Cleveland Clinic	N/A - início da pandemia
9	Outras além das impostas pelo selo	Ex: Tapetes desinfetantes; ver website - separador "Clean & Safe"	Abril/maio 2020
10	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Maio
11	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Maio de 2020
12	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Maio
13	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Julho 2020
14	Outras além das impostas pelo selo	Certificação Internacional SGS	Mes de Reabertura - junho 2021
15	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Junho
16	Apenas as impostas pelo selo "Clean & Safe"		Maio
17	Outras além das impostas pelo selo	Divulgação de mensagens de segurança; reforçámos todos os espaços do hotel com limpeza extra e desinfetantes; adaptámos as salas de acordo com as distâncias de segurança estipuladas pela DGS	Março

ID5	15. Foi fechado algum serviço do hotel desde março de 2020?	16. Qual ou quais foram os serviços que encerraram?	17. Qual a taxa de ocupação máxima atingida entre março de 2020 e março de 2021?	18. Em que mês ocorreu essa taxa de ocupação máxima?
1	Não	Eventos	81-100%	Agosto
2	Sim	Todo o hotel	61-80%	Agosto
3	Sim	Todo o hotel	21-40%	Agosto 21
4	Sim	Eventos; F&B	21-40%	Março de 2020
5	Sim	SPA	81-100%	N/a
6	Sim	Todo o hotel	61-80%	Agosto 2020
7	Sim	Todo o hotel	61-80%	Agosto
8	Sim	Todo o hotel	81-100%	Julho
9	Sim	SPA; Eventos	61-80%	Agosto
10	Não	SPA;	0-20%	Março
11	Sim	F&B; Todo o hotel	21-40%	Setembro 2020
12	Sim	F&B	41-60%	Setembro
13	Sim	Eventos	21-40%	Setembro
14	Sim	Todo o hotel	0-20%	Sempre encerrado no período referido
15	Sim	Todo o hotel	41-60%	Agosto
16	Sim	Eventos	81-100%	Outubro
17	Sim	Eventos; SPA; F&B; Todo o hotel	41-60%	Agosto

ID6	19. Qual a ocupação máxima no mês equivalente de 2019?	20. Foi necessário colocar trabalhadores em <i>layoff</i> ?	21. Foi necessário reduzir a equipa (despedir ou não renovar contratos)?	22. Foi sentida a necessidade de dar mais uso às redes sociais do hotel?	23. A que rede social foi dada preferência para comunicar com o público-alvo do hotel?	25. Qual foi a receita em 2020, quando comparada com 2019?
1	81-100%	Sim	Não	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
2	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
3	81-100%	Sim	Sim	Sim	Facebook	Superior
4	41-60%	Sim	Sim	Sim	Facebook	Inferior em mais de 50%
5	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Superior
6	81-100%	Sim	Sim	Não	Instagram	Inferior em mais de 50%
7	61-80%	Sim	Não	Não	Linked In	Inferior em 20 a 50%
8	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em 20 a 50%
9	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em menos de 20%
10	81-100%	Sim	Não	Sim	Facebook	Inferior em 20 a 50%
11	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
12	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
13	61-80%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
14	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em mais de 50%
15	81-100%	Sim	Sim	Sim	Facebook	Inferior em mais de 50%
16	81-100%	Sim	Sim	Sim	Instagram	Inferior em 20 a 50%
17	61-80%	Sim	Não	Não	Instagram	Inferior em 20 a 50%