

I.S.A.L | Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Turismo



Relatório de Estágio

Madeira Wine Company

Por

Rita Alexandra Sousa Duarte

Funchal, 2020



ISAL - Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Turismo

Relatório de Estágio

Madeira Wine Company

Discente: Rita Alexandra Sousa Duarte

Docente Coordenador de Estágio: Dr^a Luz Silva

Orientador de Estágio: Dr^a Ana Vieira Soares

Funchal, 2020

“Os maiores inimigos do crescimento profissional são a falta de motivação e o comodismo. É quando a pessoa não sabe onde quer chegar e se contenta em ficar onde está.”

- (SusanneDiniz)

Agradecimentos

A realização deste relatório contou com importantes apoios e incentivos, aos quais queria expressar os meus sinceros agradecimentos.

Em primeiro lugar, agradeço a orientação que a Professora Luz Silva me disponibilizou, sempre, durante a elaboração do presente relatório. Obrigada pela pessoa e profissional que demonstrou ser, não só durante esta fase como também nos últimos três anos. Foi um privilégio ser sua orientanda e discente, tendo aprendido muito sobre o Turismo, graças a si.

Aqui presto também o meu agradecimento ao corpo docente e não docente do Instituto de Administração e Línguas, por se mostrar disponível para me ajudar não apenas, nesta fase final, mas também durante a licenciatura.

Em último lugar, mas não menos importante, agradecer a toda a equipa da Madeira Wine Company por me acolherem tão bem nesta fase. Em particular, gostaria de fazer um agradecimento sincero à minha orientadora de estágio, Ana Vieira Soares por me ter ajudado tanto, facilitando muito algumas das minhas pesquisas, sempre com uma grande simpatia e profissionalismo. Gostaria de agradecer também às minhas colegas Sofia, Rita, Tatiana, Karina, Susana e Sissi pelas dicas, ensinamentos, e também por responderem sempre às minhas dúvidas acerca do vinho madeira.

Resumo

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas no Estágio Curricular, integrado na Licenciatura em Turismo do ISAL, Instituto Superior de Administração e Línguas, na empresa Madeira Wine Company, no Funchal.

A Madeira Wine Company foi originalmente uma associação de várias empresas produtoras de vinho da Madeira, que decidiram unir forças para fortalecer as suas capacidades de compra e produção de vinho. As instalações têm visitas guiadas e estão disponíveis para os interessados que querem aprender mais sobre a história da família e da empresa, da ilha, e as técnicas utilizadas durante os processos de vinificação e envelhecimento.

O estágio curricular teve a duração de três meses e visava contribuir para a minha experiência profissional e desenvolver temas abordados em aulas durante os últimos três anos de licenciatura. O estágio permitiu, efetivamente, sistematizar e organizar a informação do quotidiano e melhorar práticas diárias que acabaram, conseqüentemente, num melhor desempenho.

Foi, ainda, uma experiência deveras enriquecedora e estimulante na medida em que me permitiu um contato direto com a realidade profissional.

Palavras-chaves: Licenciatura; Turismo; Estágio Curricular; Madeira Wine Company; Vinho; Ilha da Madeira

Abstract

This report describes the activities developed in the Curricular Internship, integrated in the Tourism Degree at ISAL, Instituto Superior de Administração e Línguas, at Madeira Wine Company, in Funchal.

Madeira Wine Company was originally an association of several Madeira wine companies producers, which decided to join forces to strengthen their wine purchasing and production capacities. The building have guided tours and are available for those who are interested and want to learn more about the history of the family and the company, the island and the techniques used during the processes.

The internship lasted for three months and contributed to my professional experience and to develop topics discussed in classes during the last three years of my degree. The internship made it possible to systematize and organize everyday information and improve daily practices that ended up in a better performance.

It was also a very great and stimulating experience, as it allowed me to have a direct contact with the professional world.

Keywords: Degree; Tourism; Internship; Madeira Wine Company; Wine; Madeira Island

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo.....	iv
Abstract	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Tabelas.....	ix
Introdução.....	1
Metodologia.....	3
Objetivos de Estágio	4
1. Madeira Wine Company	5
1.2. Madeira Wine Company: Marcas Representadas	6
2. Blandys Wine Logde - Postos e Respetivas Funções.....	8
2.1. Loja do Vinho	8
2.2. Receção	9
2.4. Max Römer	11
2.4. Gift Shop.....	12
3. Estagiar na Madeira Wine Company.....	13
3.1. Primeira parte da visita	14
3.2. Segunda parte da visita	15
3.3. Terceira parte da visita.....	16
3.4. Quarta parte da visita.....	18
3.5. Quinta parte da visita.....	19
3.6. Sexta parte da visita.....	21

3.7. Sétima parte da visita.....	22
4. Análise SWOT	23
Conclusão	24
Referências	26

Índice de Figuras

Figura 1 – Logotipo Blandy’s.....	5
Figura 2 - Logotipo Cossart Gordon.....	6
Figura 3- Logotipo Leacock’s	7
Figura 4 - Logotipo Miles	7
Figura 5 - Loja do Vinho, Blandy’s Wine Lodge	8
Figura 6 - Recepção, Blandy’s Wine Lodge	10
Figura 7 - Sala Frasqueira, Blandy’s Wine Lodge.....	10
Figura 8 - Gift Shop, Blandy’s Wine Lodge	12
Figura 9 - Tanoaria, Blandy’s Wine Logde	15
Figura 10 - Explicação das diferentes castas, Blandy’s Wine Logde	18
Figura 11 - Exemplificação da classificação do Vinho Madeira, Blandy’s Wine Logde.	20
Figura 12 - Sala dos Balseiros Brasileiros, Blandy’s Wine Lodge	21
Figura 13 - Provas, Sala Max Römer, Blandy’s Wine Logde	22

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise SWOT.....	23
------------------------------	----

Introdução

O setor industrial na ilha da Madeira torna-se cada vez mais diversificado, desde a produção de flores, cana-de-açúcar, vime e bordados, desempenhando um papel importante na economia madeirense. Esta baseia-se sobretudo na agricultura, fazendo com que muitas pessoas fiquem dependentes dela. Contudo, como a terra é extremamente fértil e o clima bastante favorável, é possível cultivar grande parte dos produtos, inclusive frutas tropicais, das quais a banana é o principal produto de exportação.

Outro produto de renome mundial é o Vinho da Madeira. Consumido antes ou após as refeições, é um vinho extremamente versátil. Produzido em quatro estilos diferentes: seco, meio-seco, meio-doce, e doce, também pode ser utilizado para cozinhar, especialmente no tradicional molho madeira ou na doçaria regional.

A produção de vinho é de maior importância, porque é pelo vinho que a Madeira é mais conhecida no mundo. As primeiras vinhas foram provavelmente introduzidas na ilha durante a colonização. Os padres Jesuítas conseguiram comercializar o primeiro vinho e possuíam grandes propriedades de vinha.

A ordem monástica adquiriu um grande poder económico, tendo uma grande influência nos ilhéus, tanto social como religiosa. O maior impulso da indústria vitivinícola teve o seu início na segunda metade do século XVIII, com os ingleses, que promoveram a exportação para muitos países estrangeiros que compraram o Vinho Madeira.

Este é tão diverso que pode ser servido a qualquer hora do dia, com, praticamente, todo o tipo de comida. Para manter a qualidade deste vinho precioso, durante as longas viagens marítimas, foi fortificado com adição de conhaque ou rum. A experiência demonstrou que aquecendo os cascos, o vinho não só se mantinha por muito mais tempo, como adquiria um trago a caramelo que melhorava, consideravelmente, o seu sabor. Em conjunto com o processo de produção, as condições do solo de origem vulcânica, o clima e a proximidade do mar fazem da Madeira uma região vitícola por excelência.

Com base na importância deste setor económico para a região, e estando em formação na área turística, pretendi conhecer melhor esta área realizando o meu estágio

profissional numa das casas mais importantes da ilha, no que diz respeito à produção do Vinho Madeira.

Assim sendo, o presente documento enquadra-se no âmbito do 3.º ano da Licenciatura em Turismo, do Instituto Superior de Administração e Línguas e tem como objetivo dar a conhecer o Estágio Curricular realizado na empresa Madeira Wine Company, no Funchal, desenvolvido durante o período de março de 2020 a novembro de 2020. Devido à pandemia mundial, Covid-19, vi-me obrigada a adiar o meu estágio curricular durante cinco meses, retornando ao mesmo apenas em setembro de 2020 e terminando em novembro, dia 3.

Compreende-se por Estágio Curricular o exercício de práticas devidamente qualificadas no âmbito da atividade profissional, cuja função é confrontar o estagiário com situações profissionais, estimulando a componente prática da discência do aluno.

Assim, o estágio é uma componente didática inserida na licenciatura, que compõe uma unidade curricular do último semestre. Esta pretende impor aos alunos o exercício de uma atividade profissional, fazendo com que adquiram conhecimentos práticos, permitindo ao ISAL aferir se o currículo disponibilizado é o mais adequado, reformulando o mesmo em caso de necessidade, para os anos seguintes. Permite também colocar os alunos perante situações reais características do exercício da atividade escolhida, capacitar os mesmo para a consciência, compreensão, análise e integração na realidade da sua formação profissional.

Metodologia

No presente documento, a metodologia utilizada deve-se sobretudo a questões colocadas à minha orientadora de estágio Ana Vieira Soares, relações públicas da Madeira Wine Company, e também às colegas de trabalho, e dados/informações sobre a empresa, dados pela mesma, fomentado assim o meu relatório de estágio.

Com o presente trabalho, pretendo transmitir o decorrer do estágio, descrevendo assim, as atividades desenvolvidas durante estes meses.

Desta forma, o relatório divide-se em três partes: na primeira parte pretende-se fazer uma introdução ao edifício, abrangendo os diferentes postos e as suas respetivas funções; na segunda parte, far-se-á a descrição das atividades desenvolvidas durante o estágio, com o tratamento de informação relativamente à empresa; e por fim, na última parte será uma reflexão relativamente ao estágio na Madeira Wine Company, concluindo assim o relatório.

Com o estágio curricular na Madeira Wine Company tive, por finalidade, alcançar os seguintes objetivos: entrar em contacto com o mercado de trabalho na área do Turismo; analisar o funcionamento da empresa, os respetivos produtos e serviços, executar visitas guiadas sobre a história do Vinho Madeira; aprimorar e integrar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Turismo do Instituto Superior Administrativo e Línguas, e fomentar as relações interpessoais e a capacidade de trabalho em grupo.

Objetivos de Estágio

O estágio é uma etapa crucial para o processo de desenvolvimento e aprendizagem do aluno. Para além de permitir o primeiro contacto com o mercado de trabalho, proporciona também, a oportunidade de adquirir conhecimentos e competências relacionadas com o curso, neste caso, o Turismo.

Posto isto, é muito importante definir objetivos para fomentar a interação com a área de trabalho. Estes vão incentivar à melhoria da prestação profissional, e a adquirir conhecimentos, como a responsabilidade, trabalho em equipa, profissionalismo, capacidade de comunicação e polivalência.

Assim sendo, o objetivo principal deste estágio foi promover um primeiro contacto profissional, sobretudo relacionado com a área de turismo, desenvolvendo conhecimentos adquiridos, durante a parte teórica do curso, com a prática dos mesmos.

Quanto a objetivos particulares foram o de desenvolver habilidades e conhecimentos para aquisição de competências profissionais; entrar em contacto com o mercado de trabalho após o estágio; trabalhar com profissionais experientes na empresa; desenvolver rotinas de trabalho; praticar as línguas estrangeiras; contactar com novas culturas e, por fim, enriquecer conhecimentos sobre Vinho Madeira e o seu processo de produção.

1. Madeira Wine Company

A Madeira Wine Company, SA, é um dos maiores produtores e exportadores de Vinho Madeira, uma vez que resulta da associação de várias empresas produtoras de vinho da Madeira, que decidiram unir forças para reforçar as suas capacidades de compra e vinificação. Esta Associação foi fundada em 1913, no início do século XX de quatro empresas de gestão familiar que produziam vinho há centenas de anos: Blandy, Leacock, Miles e Cossart Gordon.

Durante o período entreguerras as antigas empresas familiares Blandy's e Leacock decidiram unir-se, seguindo-se imediatamente ao pós-guerra por Miles e Cossart Gordon, criando assim o maior produtor e exportadora de vinho Madeira.

No final da década de 1970, as participações na Madeira Wine Company, como ficou conhecida esta aliança, foram reduzidas a apenas um determinado número de famílias originais, com a família Blandy detendo o controle acionário.

Em 1989 a família Blandy, precisando de fortalecer a área de vendas e marketing, convidou a família de transporte marítimo da Empresa Symington do Porto, Portugal para se juntar a eles na parceria. Esta parceria mantém-se até aos dias de hoje, permitindo à Madeira Wine Company assumir um papel de liderança no desenvolvimento do comércio do Vinho Madeira.

Em 2011, a família Blandy e Symington do Porto assinaram um acordo que deu à família Blandy o controlo da Madeira Wine Company (MWC), continuando a ser um acionista do MWC, embora minoritário, que continuará a distribuir Blandy's Madeira e outras marcas MWC através de suas empresas associadas, John E Fells no Reino Unido, Vinhos do Porto Premium nos EUA e Portfólio em Portugal.

Hoje, Michael e Chris Blandy, membros da 6^a e 7^a gerações, continuam a trabalhar na empresa, mantendo uma tradição de mais de 200 anos.



Figura 1 – Logotipo Blandy's [24-X-2020]

Fonte: <https://www.blandys.com/wp-content/uploads/2019/10/blandys-logo-.png>

1.2. Madeira Wine Company: Marcas Representadas

A Madeira Wine Company, SA é uma das maiores produtoras e exportadoras de Vinho Madeira, uma vez que resulta da associação de quatro empresas de gestão familiar que produziam vinho à centenas de anos: Blandy, Leacock, Miles e Cossart Gordon. As adegas de vinho na Blandy's Madeira Wine Lodge podem ser visitadas, e lá encontra-se não apenas a marca Blandy como também das outras famílias, porque ainda são representadas, apesar do grupo Blandy ter o controle maioritário da aliança MWC.

A Cossart Gordon, empresa mais antiga de Vinho Madeira, foi fundada em 1745 por William Gordon e Francis Newton. A Cossart Gordon & Co. prosperou, comercializando com as colónias americanas, onde adquiriu assim, uma reputação inigualável como fornecedora dos melhores produtos da Madeira. As colónias da América do Norte eram na época, o maior e mais exigente mercado, tanto que a melhor produção era conhecida como “Madeira Americana”. Cossart Gordon também abriu escritório próprio na Grã-Bretanha para cuidar do importante comércio britânico, mantendo esta presença até o final dos anos 1980. Fruto da excelente reputação conquistada ao longo de dois séculos e meio, a empresa, tem hoje em dia, uma reputação incomparável como um dos melhores produtores de Vinho Madeira, em particular pelos seus excelentes vinhos Bual.



Figura 2 - Logotipo Cossart Gordon [24-XX-2020]

Fonte: <https://www.chamberswines.com/images/producers/cosgordon-logo1.png>

O Leacock's chegou pela primeira vez à ilha subtropical da Madeira em 1741. Foi Thomas Slapp Leacock cuja persistência em identificar e tratar a doença “filoxera”, que estava a afetar a sua vinha St. John, salvou as variedades de uvas tradicionais da ilha. Ele foi um dos primeiros na Europa a perceber que a planta “porta-enxerto

americano” era resistente à doença. Como resultado deste trabalho, o agora mundialmente famoso, vinho da Madeira da Leacock é denominado “Leacock's St. John”, um dos vinhos Madeira mais procurados e conhecidos no mundo.



Figura 3- Logotipo Leacock's [24-X-2020]

Fonte: <https://www.madeirawineanddine.com/wp-content/uploads/2015/06/Leacocks-logo.jpg>

A empresa que viria a se tornar Miles Madeira era originalmente conhecida como Rutherford & Grant, estabelecida na ilha em 1814. Em 1878, James Price, é um dos únicos sócio sobrevivente da empresa, que chegou com apenas 12 anos e que fora aprendiz da Rutherford & Grant, tendo adquirido sólidos conhecimentos e experiência do funcionamento do Madeira Trade. Os filhos e netos seguiram-no no negócio, e Miles Madeira tornou-se uma das marcas de vinho mais conceituadas da ilha.



Figura 4 - Logotipo Miles [24-X-2020]

Fonte: <https://www.madeirawinecompany.com/templates/yootheme/cache/miles-madeira-ogo-45294ee8.jpeg>

2. Blandys Wine Lodge - Postos e Respetivas Funções

As encantadoras adegas de vinho na Blandy's Wine Lodge podem ser visitadas todos os dias úteis no centro do Funchal, e dentro do estabelecimento são fornecidas informações valiosas sobre a história e produção do Vinho Madeira.

2.1. Loja do Vinho

Com as novas regras, devido à pandemia Covid-19, as adegas têm apenas uma entrada e uma saída. A entrada faz-se pela rua Avenida Arriaga, onde logo aí se pode encontrar a Loja do Vinho. A Loja do Vinho é um dos postos da Blandy's Wine Lodge, que apresenta mais de 500 vinhos diferentes da Madeira, de Portugal Continental e também vinhos internacionais, sendo assim, considerando um dos locais perfeitos para encontrar um vinho para qualquer ocasião. A funcionária Linda é a responsável pela Loja do Vinho onde agora conta com a ajuda da Karina. Estas duas funcionárias estão disponíveis para ajudar os clientes a obter informações sobre a Blandy's (onde são as visitas guiadas); ajudar a escolher os melhores vinhos adequados ao gosto do cliente, e são responsáveis pelas encomendas dos clientes habituais e, também, pelas encomendas da mais recente inovação, o Clube dos Vinhos.



Figura 5 - Loja do Vinho, Blandy's Wine Lodge [25-X-2020]

Fonte: <https://www.blandyswinelodge.com/images/ws-001.jpg>

2.2. Receção

Lateralmente à da Loja do Vinho, encontra-se a entrada para as adegas Blandy's Wine Lodge, cujo acesso se faz por uma das ruas mais antigas do Funchal. Ao entrar nas instalações acede à zona da receção, onde os clientes podem reservar as suas visitas por contacto ou pessoalmente. Os clientes que optarem por reservar as visitas às adegas, poderão fazê-lo através de email ou telefone. Serão atendidos pela Carla ou então pela Rita, que é a assistente de relações da empresa. Seja por email ou por telefone, obterão informações, relativamente, ao horário e preço das visitas, e o seu nome fica no sistema, mas apenas efetuam o pagamento quando chegam às adegas. Caso seja pessoalmente, o cliente recebe também a mesma informação, fica com o seu nome no sistema, mas realiza de imediato o pagamento da visita.

As visitas guiadas realizam-se de segunda-feira a sexta-feira, onde é possível visitar as várias áreas das adegas, terminando com uma prova de vinhos. As visitas estão disponíveis em vários idiomas: Português, Inglês, Alemão, Francês e Espanhol. Os clientes podem optar por uma das duas visitas disponíveis ou por ambas.

A Visita Premium é a visita mais abrangente, onde se explica a confeção de barris na Tanoaria, o processo da transformação desde a uva ao vinho Madeira, o que são os balseiros de cetim brasileiro, e uma inclui uma visita ao museu com artefactos únicos da história do vinho Madeira, terminando na prova de vinhos.

A Visita Vintage proporciona um conhecimento mais detalhado dos vinhos datados, incluindo uma visita à grandiosa Sala dos Leões, à Tanoaria, um testemunho do processo Vintage no "Canteiro" e acesso à coleção privada da Família Blandy, seguida de provas de vinhos.

Caso os clientes optem pelo pacote que inclui as duas visitas, terão o privilégio de provar quatro tipos de vinhos.

O pagamento das visitas é possível fazer-se através de dinheiro ou multibanco, bem como a compra de outros produtos nos postos da Blandy's. É dado um bilhete, o qual devem guardar de forma a comprovar o pagamento. Este tem a data da visita e tem 10% de desconto nos vinhos de 3 a 15 anos, nas lojas da Blandy's. É informado a cada cliente as horas de inicio das visita e onde devem esperar (sala Atlantis ou na rua) até que a guia chame.



Figura 6 - Receção, Blandys Wine Lodge [25-X-2020]

Fonte: da autora

2.3.Frasqueira

Em frente à receção existe uma das salas de provas que a Blandys Wine Lodge tem. Esta sala chama-se Frasqueira, e era utilizada para provas de vinhos “vintage”, mas com a pandemia e a redução de staff da empresa, esta sala de provas apenas é utilizada para eventos ou provas especiais. As portas estão abertas, por isso os turistas conseguem ver o seu interior, mas não conseguem entrar.

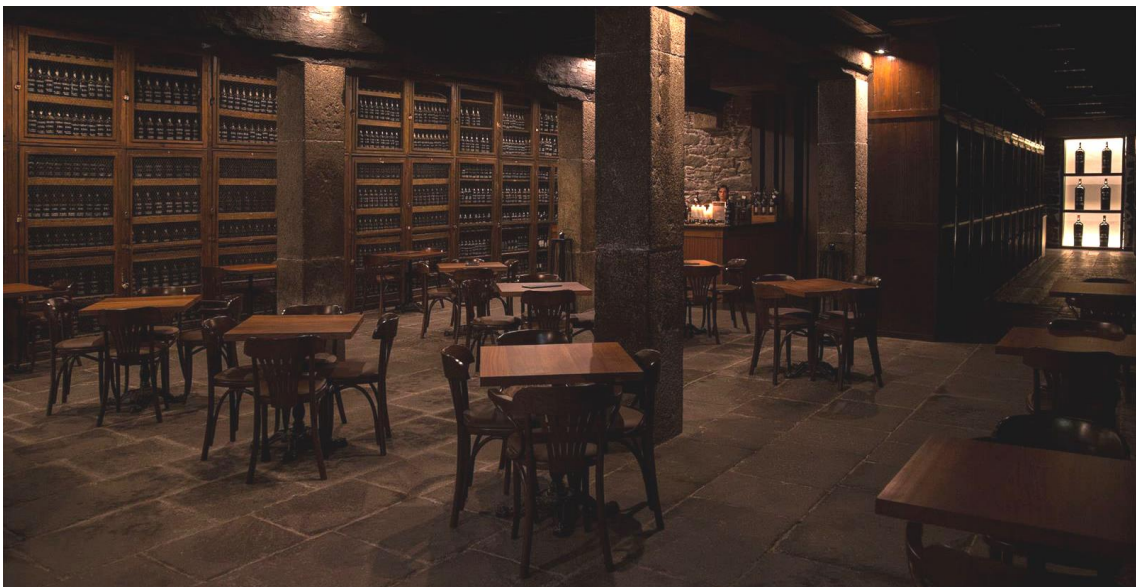


Figura 7 - Sala Frasqueira, Blandys Wine Lodge [25-X-2020]

Fonte: <https://www.blandyswinelodge.com/images/7M5A6723.jpg>

2.4. Max Römer

Na continuação da visita às instalações, existe outra sala de provas, sendo esta a sala principal. Chama-se Max Römer, em homenagem ao famoso pintor alemão que viveu na ilha da Madeira durante 38 anos. Pintou os painéis que se encontram dentro da sala, onde demonstra todo o processo da produção de vinho madeira, feito antigamente, desde a apanha da uva à exportação.

É nesta sala, que terminam as visitas guiadas, Premium e Vintage, com a degustação de duas provas. É aqui, também, se pode provar as famosas castas de Vinho Madeira: Sercial, Verdelho, Boal e Malvasia, nos seus diferentes anos como 5, 10 e 15 anos ou então os vinhos colheita/“baby vintage”, ou vinhos frasqueira/“vintage” que são vinhos datados de uma destas castas. Também é possível provas os vinhos mais novos, de três anos, produzidos com a nossa única casta tinta, Tinta Negra.

Atualmente quem está na sala de provas é o Fernando, pois a Susana, encontra-se de baixa médica. Este é responsável por ajudar os clientes, preparar provas para a visita guiada e grupos de agências. A Sofia, uma das guias da empresa, caso não esteja a fazer visita, fica também responsável pela sala de provas ajudando o Fernando. Caso ainda seja necessária alguma ajuda extra ou houver visita guiada, é chamada a Lucina, assistente da D. Ana, relações públicas da Madeira Wine Company.

2.4. Gift Shop

Em frente à Sala de Provas, Max Römer, tem a Loja de Souvenirs, pela qual a Anjos é responsável, e a quem os clientes podem pedir a sua ajuda.

Nesta sala encontra produtos diversificados sobre a família Blandy, vinho madeira e pequenas lembranças. Há produtos como camisolas com o logo Blandy; chapéus tradicionais da Madeira; pins; produtos especiais como o tradicional bolo de mel com vinho madeira na sua composição, e ainda o famoso “bottles thief”, que ajuda a remover as rolhas antigas. Aqui também é possível encontrar uma seleção de Vinho Madeira, mas não com a variedade da sala Max Römer.



Figura 8 - Gift Shop, Blandy's Wine Lodge [25-X-2020]

Fonte: da autora

3. Estagiar na Madeira Wine Company

Como referido anteriormente, o meu estágio começou no dia 2 de março de 2020, mas foi adiando no dia 13, do mesmo mês, devido à pandemia. Nessas duas semanas, eu e minha colega de turma, ficámos a conhecer as instalações e toda a equipa da Blandys Wine Logde. Como no futuro iríamos fazer visitas guiadas, foi-nos concedido um guião com tópicos importantes sobre o Vinho Madeira e as visitas guiadas, com finalidade de fazermos o nosso próprio guião para ser utilizado nas visitas guiadas.

Para conhecermos mais um pouco sobre as visitas guiadas (guião, percurso, provas) estivemos também, durante as duas semanas, a acompanhar as guias a fazer visitas guiadas. Acompanhamos a Sofia, Tatiana e Rita nas suas visitas, e com elas aprendemos bastante sobre o Vinho Madeira, e graças a elas podemos esclarecer dúvidas que tínhamos.

Infelizmente o número de casos de infetados no país começou a aumentar, e vi o meu estágio a ser adiado. Após cinco meses, retomei o mesmo.

No dia 1 de setembro, quando retomei o estágio recebi informações novas, mais concretamente sobre a situação da empresa e a D. Ana, a minha coordenadora de estágio, e também relações públicas da Madeira Wine Company, aconselhou-me a voltar a acompanhar as visitas guiadas, pois já tinham passado vários meses, podendo assim rever e recordar dos tópicos abordados durante a visita.

Após duas semanas, comecei a fazer as minhas primeiras visitas guiadas. Durante uma semana fui sempre acompanhada por uma das guias (Sofia, Rita ou Karina), com quem depois de cada visita, revia os conteúdos onde tinha dúvidas ou que tinha transmitido de forma incorreta aos clientes. Feito isto, e após alguns retoques no meu guião, iniciei as visitas guiadas sozinha.

As visitas guiadas eram visitas premium ou visitas logde, ou seja, de 45min ou de 30min, dependendo do tipo de visita que o cliente desejasse. Comecei por fazer apenas visitas guiadas em inglês, porque era a língua mais comum, e, passada uma semana, iniciei as minhas visitas também em português.

3.1. Primeira parte da visita

As visitas guiadas começavam perto da receção, com a chamada dos clientes com uma badalada no sino. Após isto, abria o portão que nos dava acesso ao piso superior do edifício, onde os clientes apenas tinham acesso se fizessem a visita guiada. A visita tinha início na antiga tanoaria, onde me apresentava e fazia uma pequena introdução do que iria acontecer. Explicava que John Blandy, a 1ª geração da família Blandy, viajara para a Madeira, porque tinha problemas de saúde, nomeadamente tuberculose. Estabeleceu a empresa em 1811, mas apenas comprou o edifício em 1838, e desde aí o edifício funciona como adega de Vinho Madeira, mas antes disso, já havia sido uma prisão, uma igreja, um hospital e um convento.

Em seguida, explicava que a empresa Madeira Wine Company, se formou em 1913, porque as vinhas estavam a sofrer muito com doenças e que havia sido criada por quatro empresas, uma aliança para combater estas doenças. O nome da aliança ficou como Madeira Wine Company e o nome das quatro empresas representadas eram Blandys, Cossart Gordan, Leacock's e Miles. Mas em 2011 a família Blandy comprou as outras três empresas, ficando como sócio maioritário.

Como começamos na antiga tanoaria, explicava também o que ali acontecia. Começava por referir que o sítio em que nos encontrávamos costumava ser a tanoaria, onde se produziam os barris, mas que já não se produzem mais barris (apenas se for necessário) e que hoje em dia, reutilizam-se os barris existentes. Demonstrava com um barril, que existe na tanoaria, que apenas era usado carvalho americano, e explicava que já fora utilizados outros tipos de carvalho, como por exemplo carvalho português e francês, mas que se retornava sempre ao carvalho americano, porque é o que permite o vinho respirar, sendo um fator muito importante para a produção do Vinho Madeira.

Depois disso, referia que também era utilizadas Cubas ou Balseiros Brasileiros, para armazenar o vinho, e que eram feitas com a denominada madeira de cetim, uma madeira mais densa e compacta, não perdendo o vinho pela evaporação.



Figura 9 - Tanoaria, Blandy's Wine Logde [04-XI-2020]

Fonte: Foto da autora

3.2. Segunda parte da visita

Na segunda parte da visita, explicava aos clientes o tipo de solo da Madeira. A Madeira é uma ilha vulcânica e por isso tem um solo vulcânico, muito rico em minerais, mas também muito ácido. Explicava ainda que a Madeira tem cerca de sete microclimas, sendo possível experienciar as quatro estações do ano no mesmo dia. Também existe bastante humidade e devido a isso, dependendo do sítio da região, não são plantadas vinhas rasteiras, mas sim a trepadeiras, criando um sistema pérgola ou, regionalmente denominado de latada, para evitar que a humidade dos solos danifique os bagos da uva.

Após isto, abordava a descoberta da ilha e do Vinho Madeira. A ilha da Madeira foi descoberta em 1419 e os primeiros produtos a serem introduzidos foram os cereais, a cana de açúcar, e posteriormente, as vinhas. Uma das primeiras castas a serem

introduzidas na Madeira foi a Malvasia, originada da ilha de Creta, que produz um dos estilos mais doces.

Nessa altura a Madeira era um local onde muitos navios paravam antes de prosseguirem para a Índia. Paravam para suplementos e levavam o vinho, porque levar água naquela altura não era seguro porque atraía muitas doenças. Durante a viagem, e como os navios eram antigos, os barris ajudavam no equilíbrio do navio. Com o calor os vinhos sofriam uma pequena evaporação. Então com a oxidação do barril e o calor, quando regressaram à Madeira notaram que o vinho estava melhor. Primeiro pensaram que tinha a haver com ondulação do mar, mas na realidade era nada menos que o calor. É isso que é tentado reproduzir na Blandys e é desta maneira que explicava aos clientes porque é que eram visitados sótãos e não caves, porque o Vinho Madeira necessita de calor e não de frio.

3.3. Terceira parte da visita

A terceira parte, é na sala “Da Uva ao Vinho”, onde explicava as diferentes castas que existem para produzir vinho madeira. Apenas temos 500 hectares de vinha e a Blandys tem duas vinhas. Uma no Funchal com 1 hectare e a outra em São Jorge com 5 hectares. No total são 6 hectares de vinha, o que é muito pouco para produzir os vinhos. É por isso que também se compram castas a 400 vinicultores diferentes. Infelizmente a Blandys não é a única produtora de Vinho Madeira, existem 8 produtoras, mas a Blandys é conhecida no mercado por ser uma marca premium.

A distribuição das vinhas corresponde a 65% das na costa sul da Madeira, porque é a parte mais quente e seca, encontrando-se principalmente no Estreito de Câmara de Lobos, Quinta Grande, Campanário, Estreito da Calheta, Paul do Mar e Fajã da Ovelha, onde as castas nestes locais crescem em altitudes de 200 a 800 metros.

Os restantes 35% encontram-se na costa norte da Madeira. No Norte as castas crescem mais ao nível do mar, porque as temperaturas são mais baixas e com mais humidade. As vinhas localizam-se no Porto Moniz, Seixal, São Vicente, Ponta Delgada, São Jorge e Santana. As uvas nestes locais crescem numa altitude de 200 a 400 metros.

Para produzir o Vinho Madeira, existem 8 castas recomendadas, sendo utilizadas apenas seis: Malvasia, Bual, Verdelho, Sercial, Terratez e Tinta Negra. As castas Bastardo e Listrão não são utilizadas. A casta Bastardo pelo seu nome descreve o porquê de não ser utilizada O último ano a ser produzida foi em 1977. É extremamente difícil de produzir e de crescer na ilha, porque é muito fácil de oxidar. Já a casta Listrão, predominantemente produzida no Porto Santo, tem os quatros estilos: doce, meio doce, meio seco e seco, porém é apenas utilizada na ilha da Madeira para produzir o estilo doce e apenas temos uma pequena quantidade em produção na ilha.

As outras 6, são utilizadas. Existe a Malvasia, é uma casta muito conhecida porque foi utilizada pelos americanos para celebrar a declaração da independência, e faz o estilo mais doce. A seguir, o Bual que faz o estilo meio doce. O Bual e Malvasia bebem-se no final das refeições, ou seja, é uma bebida digestiva. Pode-se acompanhar com bolo de mel, tartes, cheesecakes, pudins e chocolate negro.

Depois existe o Verdelho, este é um estilo meio seco e depois o Sercial que é um estilo seco. O estilo seco e meio seco, é um vinho de aperitivo, ou seja, para começos das refeições. Pode-se acompanhar com queijos, geleias, sopas de peixe ou até mesmo sushi.

O Terrantez é um estilo meio seco ou meio doce, que está quase extinto devido à filoxera. Na Blandys apenas existe em Frasqueira. Só temos nos anos 1706, 1707 e 1980.

A Tinta Negra é uma casta muito versátil, tem os 4 estilos diferentes: seco, meio seco, meio doce e doce. Esta casta é utilizada para produzir os Vinhos Madeira de três anos. No rótulo não tem o nome da casta, mas sim nomes de duques: Duque de Clarence, Duque de Cumberland, Rainwater e Duque de Sussex.

Na Blandys não se misturam castas, a política da empresa é usar 100% da casta, não significando que as outras produtoras façam igual. A nossa única exceção é um vinho chamado Reserva, que é um vinho doce, é 50% Malvasia e 50% Bual.



Figura 10 - Explicação das diferentes castas, Blandy's Wine Logde [03-XI-2020]

Fonte: <https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-m/1280/1c/13/e6/2a/photo1jpg.jpg>

3.4. Quarta parte da visita

Na quarta parte da visita era explicado todo o processo de produção de Vinho Madeira. Depois das castas, vem a colheita. A colheita é um processo difícil, pois não são utilizadas máquinas. As castas são todas apanhadas com as mãos e colocadas em caixas para irem para o edifício de produção. A colheita inicia-se nos finais de agosto, decorrendo até ao início do mês de outubro.

Depois da colheita, já no edifício de produção, as castas são separadas e prensadas, onde se adquire uma espécie de sumo, o qual é colocado em tanques para começar o processo de fermentação. Esta consiste num processo em que as leveduras fermentam o açúcar, convertendo-o em álcool. Para produzir um vinho doce, este

processo terá de ser mais rápido (2 dias). O contrário acontece para a produção de um vinho seco, em que o processo será mais lento (1 semana).

Depois do estilo de vinho escolhido, é necessário parar o processo de fermentação, o que se faz com a ajuda de extra álcool, começando assim a fortificação. Este extra álcool é um álcool vinílico, que é extraído da casta. Este álcool é extremamente forte, 96% puro, mas é neutro, não adiciona cheiro nem cor. Infelizmente não existem castas suficientes para produzir este álcool, então é importado da Espanha.

Depois de adicionar o álcool, existem dois processos de envelhecimento: um natural e outro artificial. O processo de envelhecimento natural chama-se “Canteiro”, e é o que se observa na Blandys. Os vinhos ficam em barril, no mínimo 5 anos, máximo 100 anos.

O processo artificial produz vinhos de 3 anos e é designado de “Estufagem”. O vinho é colocado em tanques de metal, onde existe duas mangas de água quente em volta a aquecer o vinho. O vinho fica quatro meses em aquecimento, e depois é transferido para um barril, onde fica dois anos. Os quatro meses em tanques, equivalem a um ano no barril.

3.5. Quinta parte da visita

Na quinta parte da visita era explicada a classificação dos vinhos. O Vinho Madeira tem entre 18 a 22% de álcool, e os vinhos de mesa têm entre 11 a 14% álcool.

No Vinho Madeira existem dois tipos de classificação: os vinhos de lote e os vinhos datados. Os vinhos de lote têm o nome da casta no rótulo da garrafa, ou seja, são 100% daquela casta, não são misturadas castas, apenas anos. Por exemplo, se o cliente comprar um vinho Bual de 5 anos significa que esse vinho é apenas da casta Bual, mas tem vários anos misturados. Podem-se misturar entre 6 a 8 anos diferentes, e a média desses anos é o número que está no rótulo da garrafa, neste caso 5 anos. Depois existem os vinhos datados que são, especificamente, daquele ano, e estão divididos em dois. Existem as colheitas que ficam em barril entre 5 a 8 anos, e depois existem as frasqueiras, que ficam em barril no mínimo 20 anos e máximo 100 anos. A garrafa de Vinho Madeira deve ser guardada sempre na vertical, porque o vinho é pré-oxidado, ou seja, não envelhece na garrafa. Se a garrafa for aberta, têm cerca de um ano para

consumir, e se não quiserem abrir, podem guardar até quando quiserem, mas é necessário trocar a rolha de 20 em 20 anos.

Os vinhos de mesa são produzidos na Madeira, mas não podem ser considerados Vinho Madeira porque não são oxidados nem fortificados. A maneira de produzir estes vinhos é completamente diferente de produzir Vinho Madeira, sendo a única coisa em comum o tipo de casta. Na Blandys, existem dois vinhos de mesa, ambos com o nome Atlantis. Existe o Rosé, que é produzido com a casta tinta negra, e o Branco que é produzido com a casta verdejo. São ambos secos, mas o Rosé é mais fresco, porque tem um sabor mais frutado.

Se ainda estiver dentro do horário da visita, é mostrado um vídeo, que demonstra o que se pode fazer na 1ª semana de setembro, incentivando os clientes a efetuarem nova visita nesta altura, pois é quando se realiza o Wine Festival. Infelizmente, este ano não se realizou devido à pandemia. Neste Wine Festival existem várias atividades que podem ser feitas, como a apanha e pisa da uva, e é quando se apresenta aos clientes os novos lançamentos da empresa. Este ano foi lançado o 1º vinho centenário, 100 anos em barril, 1920 Bual.



Figura 11 - Exemplificação da classificação do Vinho Madeira, Blandys Wine Logde [03-XI-2020]

Fonte: <https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn%3AANd9GcRIEJnJFhfk3imoB4VUvYsVIVYbDBr-y6Lqaw&usqp=CAU>

3.6. Sexta parte da visita

Depois do vídeo, era apresentada mais uma sala. Dentro desta sala não se consegue sentir o cheiro do vinho com a mesma intensidade que na anterior. Isto acontece porque nas outras salas existem barris de madeira americana, enquanto nesta existe madeira de cetim brasileira, que é uma madeira mais compacta e densa, sendo que assim os vinhos não se evaporam nem ganham cor. Estes vinhos estão em “sala de espera”, ou seja, não era suposto estarem ali. Nesta sala é onde se encontram os vinhos mais novos, em cubas ou balseiros brasileiros, e os vinhos mais novos não são supostos estarem nesta sala, mas sim nas salas superiores do edifício. Porém os pisos superiores estão cheios, não existem barris vazios para pôr o vinho. Quando houver barris vazios, o vinho que está dentro destas cubas será transferido para os barris dos andares de cima. Para mover o vinho utilizam bombas de pressão. Por cima de cada cuba, no teto, existe uma porta. Os tanoeiros abrem essa porta, juntam os tubos e fazem a transferência do vinho.

Depois disto, se for Visita Premium, visita-se outra sala, que corresponde ao museu que conta a história da família Blandy, desde a 1ª até à 7ª geração, ou seja, desde John Blandy até ao CEO, Chris Blandy. Os clientes podem visitar o museu livremente, tendo 10/15min para o fazer. Se for Visita Logde os clientes não visitam o museu.



Figura 12 - Sala dos Balseiros Brasileiros, Blandy's Wine Lodge [04-XI-2020]

Fonte: <https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-m/1280/1c/13/e6/2e/photo5jpg.jpg>

3.7. Sétima parte da visita

Depois do museu, passa-se pela a loja de souvenirs, onde apresentava alguns produtos especiais, que os clientes só conseguem encontrar nesta loja, e depois disso seguia-se para a sala de provas principal, Max Römer.

Dependendo da visita, Premium ou Lodge, os clientes recebiam provas diferentes. São sempre duas provas, uma de vinho meio seco e outra de um vinho doce. Exemplificava com as garrafas de cada prova, e falava, especificamente, do estilo e tipo de acompanhamento mais adequados. Depois disso ainda referia que existe uma parceria com uma loja do aeroporto (Portfólio), onde se podem recolher as garrafas depois de passar a segurança, e levar como bagagem de mão. Terminava a visita agradecendo aos clientes por terem visitado a Blandy's, e terem feito a tour comigo, desejando muita saúde e também para se manterem seguros, nesta altura tão complicada.



Figura 13 - Provas, Sala Max Römer, Blandy's Wine Lodge [04-XI-2020]

Fonte: <https://www.blandyswinelodge.com/images/tasting-madeira-wine.jpg>

4. Análise SWOT

A análise SWOT tem como objetivo compreender as forças e fraquezas, no ambiente interno e as oportunidades e ameaças, no ambiente externo, é um fator muito importante para perceber onde a empresa se situa no mercado. Pode-se afirmar que a análise SWOT é um instrumento estratégico que pode ser utilizado como método para um melhor planeamento e preparação organizacional.

Além disso, é importante analisar a situação atual e confrontá-la com a situação no passado, a sua evolução, a situação prevista e a sua evolução futura. Esta análise é de extrema importância e serve de ferramenta para definir estratégias obtendo vantagens competitivas e com isso, melhorar o desempenho organizacional da empresa. Outro benefício é ter a percepção do lugar que ocupamos num mercado tão abrangente no qual estamos inseridos.

Tabela 1 - Análise SWOT

<p><u>FORÇAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversidade de vinhos; • Boa qualidade de produtos; • Preço médio para o mercado; • Certificados de qualidade; • Tradição na produção. 	<p><u>FRAQUEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distância entre os consumidores; • Consumidores mais idosos; • Pandemia mundial; • Crise económica.
<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendência para consumo com qualidade; • Novos segmentos e nichos; • Crescimento dos Mercados; • Nichos de mercado internacionais. 	<p><u>AMEACAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Competição regional; • Cerveja como produto substituto; • Vinhos estrangeiros.

Fonte: da autora

Conclusão

O presente documento tem como principal objetivo refletir sobre o estágio curricular realizado na empresa Madeira Wine Company, uma empresa de Vinho Madeira, situada no Funchal, onde é possível realizar visitas guiadas e ficar a conhecer mais sobre o Vinho Madeira. É ainda possível realizar provas de Vinhos Madeira, e visitar o espaço que a Blandy's Wine Lodge tem para oferecer, sem ter de realizar a visita guiada.

O estágio foi realizado durante o período de março de 2020 a novembro de 2020, com uma pausa forçada de 5 meses provocada pela pandemia mundial, Covid-19. O progresso do estágio na empresa Madeira Wine Company, evoluiu de forma gradual contribuindo tanto para um crescimento pessoal como profissional. Ao longo deste período, foi possível adquirir conhecimentos relacionados com o setor vinícola, mais concretamente sobre a produção e história da família Blandy.

Antes de realizar o estágio curricular, nunca havia tido nenhuma experiência profissional, sendo esta a minha primeira vez no mundo do trabalho. Os meus conhecimentos sobre esta área, em geral, eram muitos escassos, não compreendendo nada acerca do processo de vinificação, as diferentes castas, nem também sobre a existência de diferentes estilos de vinho.

Com esta experiência na Madeira Wine Company pude comprovar, pessoalmente, o empenho dos profissionais da empresa ao garantirem que os clientes sejam bem recebidos e que tenham uma experiência única, mas também muito enriquecedora, de modo a conhecer não só os vinhos como o seu processo e o crescimento da empresa. Estes aspetos contribuíram, igualmente, para demonstrar uma grande confiança por parte destes profissionais, ao aceitarem uma estagiária e transmitirem os ideais da empresa.

Foram postos em prática aprendizagem e ensinamentos, transmitidos por parte da equipa da Madeira Wine Company durante semanas, não só sobre as visitas como também acerca das provas de vinho, na sala de Max Römer, onde era necessário informar os clientes, demonstrando sendo uma funcionária competente e com bons conhecimentos na informação que transmitia. A segurança com que transmitia esses

conhecimentos fazia com que os clientes sentissem confiança para abordar temas relacionados ou pedir ajuda para obter esclarecimentos.

Relativamente às várias tarefas desempenhadas na empresa, verifiquei que a grande maioria requer muito cuidado e um grande nível de responsabilidade, não podendo haver equívocos, pois transmitem-se informações de grande importância, relata-se aos clientes todo o processo vinícola que podem não ter qualquer conhecimento sobre este processo, mas também é possível encontrar clientes experientes e muitos inclusive a trabalhar no ramo.

É possível afirmar que o estágio me deu conhecimentos, não só a nível pessoal, visto que estava em contacto com diferentes culturas todos os dias, como também profissional obtendo grandes ensinamentos sobre a área do turismo e um grande conhecimento sobre enologia.

Comparativamente aos objetivos propostos antes de iniciar o estágio, estes foram superados. O objetivo principal deste estágio era conseguir um primeiro contacto profissional, relacionado com a área de turismo, e sendo a Madeira Wine Company um posto de visitas guiadas, onde recebe turistas de todo o mundo, pode-se concluir que este foi superado com sucesso.

Os objetivos particulares também foram concluídos com sucesso. Durante este período, foi possível sobretudo melhorar as minhas habilidades e conhecimentos; melhorar as línguas estrangeiras com a sua prática; aprender e trabalhar com profissionais e, por último, aprender tudo sobre Vinho Madeira.

Relativamente ao procedimento do relatório, demonstrou-se simples, sem quaisquer dificuldades na descrição individual de cada posto, como também na exposição das atividades desenvolvidas na empresa.

Concluo este relatório refletindo que o meu estágio, ou seja, a minha primeira experiência profissional, me ajudou a desenvolver conhecimentos e competências enriquecedoras como trabalho em equipa e polivalência, que sem dúvida me irão ajudar na etapa profissional. Devo ainda referir que a parte teórica do curso que frequentei, Turismo, simplificou as funções que desempenhei, pois as unidades curriculares de línguas estrangeiras, inglês e alemão, bem como os itinerários turísticos, foram ensinamentos fundamentais para o trabalho requerido.

Referências

[Acedido 24 de outubro de 2020]

Blandys Wine Lodge

<https://www.blandyswinelodge.com/pt/>

[Acedido dia 24 de outubro de 2020]

Madeira Wine Company

<https://www.madeirawinecompany.com/>

[Acedido dia 3 de novembro de 2020]

TripAdvisor – Blandy’s Wine Lodge

https://www.tripadvisor.pt/Attraction_Review-g189167-d271927-Reviews-Blandys_Wine_Lodge-Funchal_Madeira_Madeira_Islands.html

Ana Vieira Soares, Relações Públicas da Madeira Wine Company, Orientadora de Estágio;

Rita Azevedo, Guia e Assistente de Relações Públicas da Madeira Wine Company;

Sofia Marques, Caixeira e Guia da Madeira Wine Company.