



INSTITUTO SUPERIOR DE ADMNISTRAÇÃO E LÍNGUAS
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO HOTELEIRA

Relatório de Estágio - Santa Cruz Village Hotel

Docente: Dra. Luz Silva

Orientador de Estágio: Sr. Luís Jesus

Coordenador de Estágio: Dra. Luz Silva

Discente: Ari Adriano Gois Freitas, Aluno Nº 20160067

Funchal, 17 de Junho de 2019

Agradecimentos

Quero deixar uma palavra de agradecimento a todas as pessoas que estiveram envolvidas no meu estágio e no meu processo de formação. É com sentimento de alegria, que dou mais um passo na minha formação profissional.

À minha família, um muito obrigado, pela motivação, pelo seu apoio, suporte e disponibilidade.

Um muito obrigado à minha coordenadora Dra. Luz Silva pela orientação, disponibilidade e transmissão de conhecimentos.

Agradeço também a todos os funcionários do Hotel Santa Cruz Village, em especial naqueles que acreditaram em mim e nas minhas capacidades, eles sabem quem são. Muito obrigado pela vossa preciosa ajuda.

Ao meu orientador de estágio Sr. Luís Jesus e à coordenadora de estágio Dra. Luz Silva pela disponibilidade e partilha de conhecimentos, o meu obrigado.

A todas as pessoas com quem me cruzei ao longo deste percurso, que de uma forma ou de outra contribuíram para o meu desenvolvimento profissional e pessoal, uma palavra de agradecimento.

Resumo

Este relatório foi desenvolvido no âmbito da unidade curricular de Estágio e tem como objetivo, observar com um olhar crítico, e demonstrar o conhecimento adquirido e trabalho desenvolvido durante a licenciatura em Organização e Gestão Hoteleira.

O estágio desenvolveu-se na área de receção na entidade Santa Cruz Village Hotel. Este teve uma carga horária de 440 horas, em três meses, sendo supervisionado pelos colegas de receção.

O relatório divide-se em duas partes. Na primeira parte é apresentada a entidade de acolhimento onde foi realizado o estágio, a sua história, localização, organograma, características do hotel, o software utilizado na receção e as ecotaxas.

A segunda parte é constituída pelas atividades desenvolvidas durante o estágio. Por último, é apresentada uma reflexão crítica sobre a prática profissional.

Palavras-Chave:

Departamento Receção; Hotelaria; Santa Cruz; Administração; Turismo; Santa Cruz Village Hotel

Abstract

This report was developed within the course unit of the Internship and aims to observe with a critical eye, and demonstrate the knowledge acquired and work developed during the degree in Organization and Hotel Management.

The internship took place in the reception area of Santa Cruz Village Hotel. There was a workload of 440 hours, in three months, being supervised by the reception colleagues.

The report is divided into two parts. The first part presents the host organization where the internship was held, its history, location, organization chart, characteristics of the hotel, the software used in the reception and the ecotaxes.

The second part consists of the activities developed during the internship. In the end, it is presented a critical reflection on the professional practice.

Key words:

Reception Department; Hospitality; Santa Cruz; Administration; Tourism; Santa Cruz Village Hotel

Índice de Ilustrações

Tabelas

Tabela 1: Objetivos de Estágio divididos mensalmente.....	3
Tabela 2: Atividades Realizadas em Fevereiro.....	12
Tabela 3: Atividades Realizadas em Março.....	13
Tabela 4: Atividades Realizadas em Abril.....	14
Tabela 5: Atividades Realizadas em Maio.....	16
Tabela 6: Análise SWOT.....	22

Figuras

Figura 1: Organigrama da Hierarquia do Santa Cruz Village Hotel.....	8
Figura 2: Marketing Mix.....	11
Figura 3: Tipologia dos Quartos.....	26
Figura 4: Registo de Hóspede.....	27

Lista de Abreviaturas

- SCVH – Santa Cruz Village Hotel
- CRM – Customer relationship management
- PMS – Property Management System
- HHS – Host Hotel Systems
- CPDT-SC – Comité para a Proteção e Desenvolvimento Turístico do Concelho de Santa Cruz
- SWOT – Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças)

Índice	
Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract	iii
Índice de Ilustrações	iv
Lista de Abreviaturas	v
1. Introdução	1
1.2 Metodologia de Recolha da Informação.....	2
1.3 Objetivos.....	3
2. Apresentação da Entidade Acolhedora	4
2.1 A Empresa e a sua Localização.....	4
2.2 Santa Cruz Ecotaxa Turística.....	5
2.3 Características.....	7
2.4 Organigrama.....	8
2.5 Software Utilizado na Receção	9
2.6 Marketing Mix	11
3. Atividades Desenvolvidas	12
3.1 Cronograma de atividades	12
3.2 Descrição das Atividades Realizadas	17
3.2.1 Check-out.....	18
3.2.2 Virtual card.....	19
3.2.3 Ecotaxa	19
3.2.4 Lista de Jantares.....	19
3.2.5 Contagem da Caixa	20
3.2.6 Confirmação de Reservas.....	20
3.2.7 Lançar o Encargo da Carrinha	20
3.2.8 Check-in.....	21
3.2.9 Introdução de Reservas	21
3.3 Análise SWOT	22
4. Conclusão/ Reflexão Crítica	23
4.1 Limitações ao estudo	24
5. Webgrafia	25
6. Anexos	26

1. Introdução

O setor do turismo tem sido difundido por todo o mundo, ganhando importância para as economias nacionais e regionais. Universalmente, a competitividade no setor turístico hoteleiro é cada vez mais agressiva, daí que seja fundamental que estas indústrias tenham uma multiplicidade de recursos e formas de responder aos desafios de um mercado em constante evolução, alterando os padrões de funcionamento para obter um melhor rendimento e criar vantagens competitivas sobre os principais concorrentes.

O relatório de estágio surge no âmbito da licenciatura de Organização e Gestão Hoteleira, no Instituto Superior de Administração e Línguas. Foi realizado no sexto semestre e o seu principal objetivo é a aplicação das abordagens teóricas aprendidas ao longo da licenciatura, nos diversos contextos profissionais da hotelaria. Com o presente relatório de estágio pretende-se abordar de uma forma simples o funcionamento do hotel, a sua dinâmica e a sua posição no mercado. Por outro lado, aplicar o que foi aprendido, as infraestruturas, as experiências e perceber quais são os aspetos a melhorar.

O estágio curricular foi realizado no Santa Cruz Village Hotel, uma unidade hoteleira de quatro estrelas. Este trata-se de um Hotel muito recente, que veio substituir o Hotel de Santa Catarina, em 01/05/2017, abrindo as suas portas com uma nova gerência (consta no *placard* que se encontra no *hall* de entrada). A colaboração das empresas com os setores do ensino e de formação tem como objetivo o sucesso da integração dos jovens no mundo do trabalho. É expectável que as funções desempenhadas durante o estágio sejam compatíveis com a formação.

O processo de estágio decorreu na área de receção, e teve a duração de três meses, iniciando-se a 25 de fevereiro de 2019 e prolongando-se até 25 de maio de 2019.

O relatório encontra-se dividido em duas grandes partes. Na primeira parte é apresentada a entidade de acolhimento onde foi realizado o estágio, a sua história, localização, organograma da sua hierarquia, características do hotel, o software utilizado na receção e a ecotaxa turística.

A segunda parte é constituída pelas atividades desenvolvidas durante o estágio. Por último, é apresentada uma reflexão crítica sobre a prática profissional.

1.2 Metodologia de Recolha da Informação

A metodologia que serviu de base para a elaboração do presente relatório de estágio, resume-se na Observação Direta e na participação em tarefas inerentes ao departamento da receção de forma a permitir uma aquisição de aptidões, competências e valências práticas.

Tendo em conta que, o método de execução das tarefas consiste na prática de todas as tarefas, com a intenção de aperfeiçoar a execução. Sendo este processo acompanhado de explicações, que permitem uma aprendizagem sustentada e eficaz.

Neste âmbito, serão descritos os procedimentos e tarefas realizadas inerentes a secção da receção.

1.3 Objetivos

A unidade curricular de Estágio, tem como objetivo preparar os alunos para a inserção no mercado de trabalho, mais especificamente na área do Turismo e da Gestão Hoteleira. O meu estágio realizou-se no Santa Cruz Village Hotel.

Os objetivos gerais do estágio foram:

- Diagnosticar sobre as relações funcionais que o departamento de alojamento tem a nível do funcionamento do hotel;
- Adquirir conhecimentos que permitam desenvolver esta atividade quer a nível nacional, quer a nível internacional;

Os objetivos específicos do estágio foram:

- Conhecer as responsabilidades dos funcionários dos diferentes departamentos;
- Adquirir experiência no departamento de alojamento;
- Avaliar a capacidade do estagiário em afirmar a sua adaptação às novas situações que se interpõem e a sua disponibilidade para exercer tarefas diferenciadas;

No que respeita à intervenção foram estabelecidos objetivos mensalmente, especificados na tabela 1, de forma a promover uma maior aptidão profissional, potenciar autonomia e poder de decisão.

Tabela 1: Objetivos de Estágio divididos mensalmente.

	Fevereiro	Março - Abril	Maiο
Objetivos	Observação	Avaliação	Responsabilidade
	Perceção da dinâmica	Planeamento	Autonomia
	Interação	Desenvolvimento	Liderança
	Integração	Acompanhamento	Reflexão

Fonte: *Elaboração própria* (junho 2019)

2. Apresentação da Entidade Acolhedora

2.1 A Empresa e a sua Localização

O estágio curricular foi desenvolvido na unidade hoteleira Santa Cruz Village Hotel, classificado com quatro estrelas. Localizado no município de Santa Cruz, que se encontra na costa sul entre Funchal (15 km) e Machico (6 km). Fonte: www.google.com/maps

A freguesia de Santa Cruz é cidade e sede do concelho e é onde se encontram principais serviços do município. É nesta freguesia que se encontra o Aeroporto Internacional da Madeira “Aeroporto Cristiano Ronaldo” a cerca de 1.7 km. Fonte: www.google.com/maps

O centro de Santa Cruz tem várias atrações entre as quais, é de destacar, a igreja matriz (igreja de são salvador), construída no século XVI é a segunda maior da Madeira, sendo considerada como a igreja de maior interesse arquitetónico fora do Funchal. Fonte: <http://www.visitmadeira.pt> (junho 2019)

É de considerar ainda como pontos a visitar: a Casa da Cultura de Santa Cruz (artes plásticas, laboratório de fotografia, biblioteca, e um anfiteatro ao ar livre); a promenade de santa cruz que percorre toda a frente da cidade junto ao mar; e o jardim municipal de santa cruz situada junto á igreja sendo uma boa escolha para usufruir da calma que a natureza proporciona e para relaxar.

À beira-mar encontra-se a praia das palmeiras de formação rochosa, e equipada com piscina para crianças, vigilantes e centro de primeiros-socorros.

Para além da conhecida Praia das Palmeiras, pode encontrar nesta cidade um novo complexo balnear, situado junto da Ribeira da Boaventura, que compreende piscinas, solários, balneários e zona de restauração.

Existe ainda um recinto de diversões aquáticas, o Aquaparque, que se localiza ao lado do Complexo Balnear da Ribeira da Boaventura. Esta infraestrutura, com uma lotação superior a mil pessoas, apresenta cinco tobogãs e quatro pistas rápidas, duas piscinas, sendo uma delas para crianças, um rio lento que circunda as piscinas, um bar e zonas balneares.

Fonte: <http://www.madeiraislandsguide.com/pt/santa-cruz/> (junho 2019)

Para além de Santa Cruz, ainda existe as freguesias da Camacha, Caniço, Gaula e Santo António da Serra que compõem este município.

O Hotel reabriu a cerca de dois anos com uma nova gerência após algumas remodelações. Em maio de 2017, o hotel surge como um espaço distinto das opções de

mercado existentes, no que diz respeito à relação preço/qualidade dos serviços que presta aos seus clientes. Fonte: www.santacruzvillagehotel.com (junho 2019)

Deste modo, a empresa procurou construir a sua equipa maioritariamente composta por jovens, com visão de futuro e profundo conhecimento da região. Santa Cruz Village Hotel apresenta serviços de qualidade aos seus clientes, com preços competitivos naquilo que é o panorama regional.

2.2 Santa Cruz Ecotaxa Turística

A ecotaxa turística de Santa Cruz entrou em vigor a 1 de janeiro de 2016. O Grupo destinado ao Trabalho da Ecotaxa Turística, é denominado de Comité para a Proteção e Desenvolvimento Turístico do Concelho de Santa Cruz (CPDT-SC).

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

O CPDT-SC tem a seguinte composição, ficando em aberto a possibilidade de adesão de outras entidades: Presidente da Câmara Municipal de Santa Cruz; Mesa da Secção de Hotelaria da Associação do Comércio e Indústria do Funchal; Gabinete de Turismo, Economia e Emprego da Câmara Municipal de Santa Cruz; Divisão de Ambiente da Câmara Municipal de Santa Cruz.

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

A ecotaxa turística pretende assegurar a manutenção da prestação dos serviços e bens necessários ao desenvolvimento sustentável do turismo, buscando na própria classe turística a contribuição para o efeito, como permitido pela Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, ao prever que as autarquias locais podem criar taxas incidentes sobre utilidades prestadas aos particulares, geradas pela atividade do município ou resultantes de investimentos municipais (artigo 20.º, n.º 2 do mencionado diploma).

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

Nestes termos apresenta -se o Regulamento Municipal da Ecotaxa Turística do Município de Santa Cruz, que tem por objetivo amenizar o impacto social e ambiental sobre as infraestruturas do concelho deixado pelos turistas e definir critérios e procedimentos para a sua implementação e boa cobrança, e cujo projeto foi submetido a consulta pública, tendo sido promovidos, durante esse espaço, a audição direta de entidades e, após o período de consulta pública o apuramento e a ponderação dos respetivos resultados.

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

A Ecotaxa Turística é aplicada a hóspedes com idade superior a 18 anos, por pessoa e por dormida, até o limite de 5 dormidas por estadia. O valor da taxa é 1 euro por noite até ao valor máximo de 5 euros por pessoa.

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

O Município de Santa Cruz disponibiliza uma plataforma eletrónica para interação com as entidades responsáveis para efeitos de liquidação e entrega da Ecotaxa Turística ao Município.

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

O formulário de autoliquidação, após o preenchimento, é enviado ao Município por via eletrónica, até ao dia dez do mês seguinte àquele a que respeitam os dados enviados, independentemente de haver taxa a liquidar.

Fonte: <http://www.cm-santacruz.pt/> (junho 2019)

2.3 Características

Caracterizadas a empresa e a região onde se encontra, é agora tempo de referir as características do hotel:

- **Chefe:** Sr. Joel
- **Gerente:** Sr. Luís Jesus
- **Capacidade:** quatro pisos, com 40 quartos dos quais: 16 são standard; 15 superiores; 8 junior suites; e uma suite.
- **Funcionalidades/Infraestruturas:** Espaço que pode ser usado para eventos sociais (batizados, casamentos, várias comemorações), *pool*/bar, restaurante “n´ O Engenho”, jardim com esplanada, biblioteca com uma gruta, lavandaria, ginásio, piscina, sala de massagens, elevador, internet wireless, *room service* 24h por dia; fax e fotocopiadora, parque de estacionamento, zonas comuns com ar condicionado.
- **Funcionários:** três rececionistas; dois *night auditors*; quatro funcionários de limpeza/lavandaria; quatro cozinheiros; três barman/restaurante; e apenas uma pessoa para a manutenção/economato.
- **Características dos Quartos:** televisão *Led* por cabo com canais estrangeiros, internet, telefone com ligação ao exterior, ar condicionado, WC completa e privativa, secador de cabelo; minibar e chaleira para os quartos junior suite e a suite.
Fonte: <https://www.santacruzvillagehotel.com/pt-pt> (junho 2019)
- **Localização:** Rua do Bom Jesus, n°22, 9100-152 Santa Cruz.
- **Serviços:** Carrinha (“*shuttle*” bus) para o Funchal (Av. Sá Carneiro) às 10:30H, e com retorno às 16:00H (2,5 euros por pessoa/viagem); tem também carrinha para, e do aeroporto com custo de 5 euros por quarto; fora o “*shuttle*” ainda tem serviço de despertar, massagens, serviço de limpeza diário, serviço de *concierge*, e lavandaria.

No que respeita às características do hotel falta ainda referir que os quartos dos pisos mais altos são geralmente melhores com vista parcial para o mar e para o centro de santa cruz.

Piso térreo: 2 quartos

Piso 01: 12 quartos

Piso 02: 12 quartos

Piso 03: 7 quartos

Piso 04: 7 quartos

Fica anexado um desenho do hotel para demonstrar a localização e tipologia dos quartos. (Figura 3)

2.4 Organograma

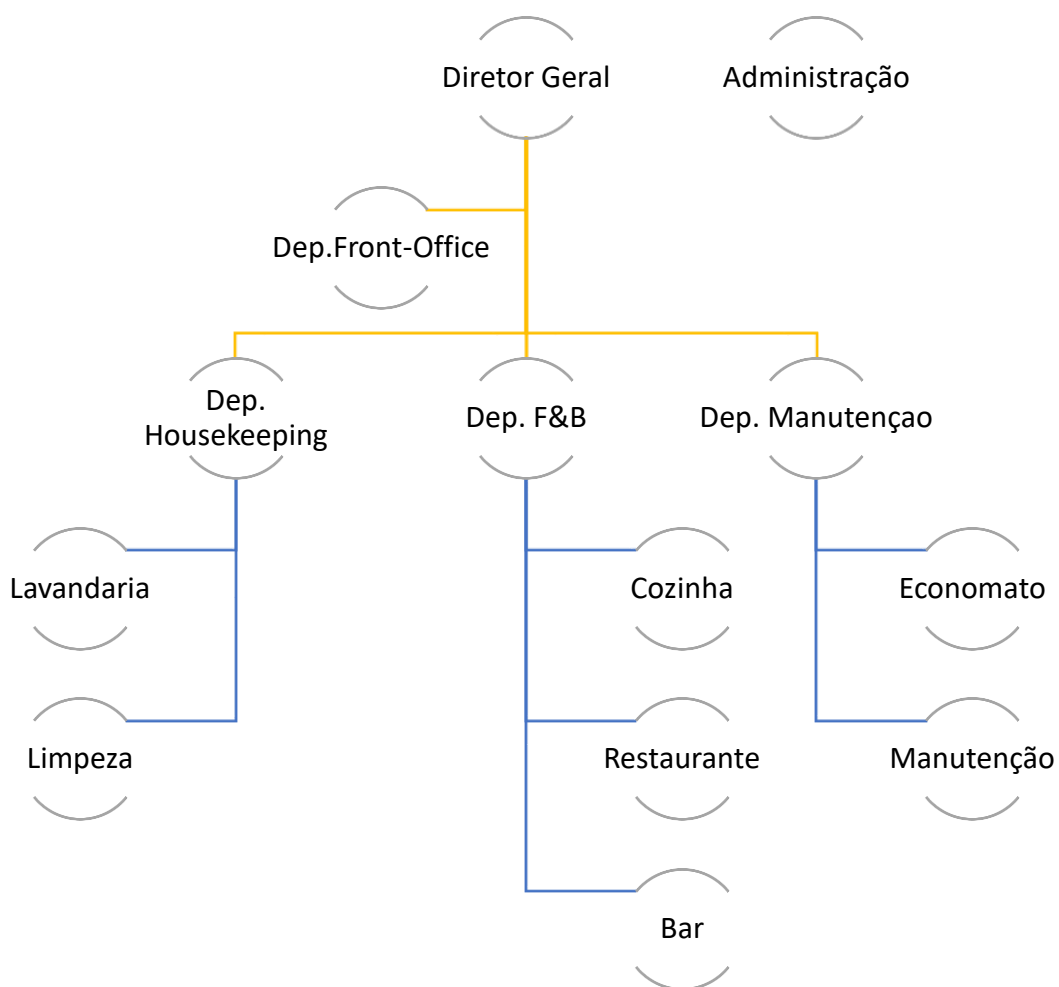


Figura 1: Organograma da Hierarquia do Santa Cruz Village Hotel

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

A Administração do hotel é composta pelo chefe da empresa e não tem uma área específica pois, tem atuação em todos os departamentos. O Diretor Geral do hotel é o Sr. Luís Jesus que surge como o responsável por praticamente tudo que se passa no Hotel. No entanto, parte da informação é filtrada pelo departamento do “*Front-Office*”.

O “*Front-Office*” reporta á gerência antes de tomar decisões, e todos os outros departamentos reportam á receção, embora já tenham ordens de trabalho definidas pela Gerência, em caso de alguma alteração questionam geralmente em primeiro lugar o Rececionista disponível.

É de destacar agora a importância e a responsabilidade que o trabalho que desempenhei tem, isto é, estamos a falar de uma empresa razoavelmente pequena quando comparada com outras no que toca ao número de funcionários.

Ao contrario de uma grande/média empresa onde o funcionário tem um lugar pouco relevante e está sempre rodeado de outros funcionários e supervisores, isso não é o caso numa empresa mais pequena. Cada funcionário tem um grande impacto no funcionamento do seu departamento.

2.5 Software Utilizado na Receção

O CRM utilizado é o *Host Hotel Systems* (HHS), fundado em 1994 por 3 sócios, é um software de informação e controlo direcionados exclusivamente para o sector hoteleiro e de restauração. Este software tem expandido ao longo dos anos, em 2012 a HHS respondeu com a nova versão (10i host PMS), uma versão desenvolvida de raiz para o ambiente *web* (100% *Cloud*), com funcionalidades totalmente redesenhadas para incorporar os novos conceitos hoteleiros. Fonte: <https://www.hostpms.com/> (junho 2019)

É esta versão que o SCVH usa, que permite a introdução de reservas automatizada de sites tais como: a *Booking* e a *Expedia*, sendo necessário apenas introduzir informações adicionais tais como a: hora chegada/saída; requisitos dos clientes que possam surgir tais como: cama de casal; quarto tranquilo; varanda; vista mar; entre outros.

No entanto, as restantes reservas de outras agências têm de ser introduzidas manualmente através de um processo que vai ser explicado nas tarefas desenvolvidas.

As principais operações de “*Front-Office*” e “*Back Office*” fornecidas por este sistema são:

Reservas

- ✓ Vários tipos de reservas (Individuais, Grupo, Agências e Empresas) num só ecrã.
- ✓ Atribuição de quartos com toda a segurança no *Planning Duplo* (quarto e categoria).
- ✓ *Allotments* e Gestão de Blocos de Reservas podem estar ligados a centrais e motores de reserva.

Relatórios

- ✓ Relatórios e Estatísticas – Pode criar os mais variados relatórios adicionais para ir de encontro ao seu tipo de gestão.
- ✓ Análise das vendas com múltiplos critérios e tenha um número ilimitado de combinações de dados.

Gestão de Alojamento

- ✓ O check-in pode ser individual ou em grupo, em apenas numa operação ou em várias fases.
- ✓ Diversos métodos para tornar o seu check-out mais simples e rápido.
- ✓ Procedimento da Auditoria da Noite automatizado.
- ✓ O Módulo de Governantas que permite configurar diferentes estados para os quartos e gerir da forma eficiente a equipa.

Interfaces

- ✓ Tenha acesso a mais de 150 *Interfaces*.

Fonte: <https://www.hostpms.com/> (junho 2019)

2.6 Marketing Mix



Figura 2: Marketing Mix

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

3. Atividades Desenvolvidas

3.1 Cronograma de atividades

De modo a clarificar a distribuição temporal das tarefas desempenhadas ao longo do estágio curricular, achou-se pertinente elaborar um cronograma de atividades (Tabela 2;3;4; e 5).

Tabela 2: Atividades Realizadas em Fevereiro

Dia	Atividades Realizadas
Fevereiro	
25/02/19	Introdução aos Métodos de trabalho do hotel.
26/02/19	Observação de: <i>Check-in</i> , <i>Check-out</i> ; interação com os hóspedes; tarefas rotineiras.
27/02/19	Observação de: <i>Check-in</i> ; interação com os hóspedes; e tarefas rotineiras. Introdução de reserva da “ <i>Booking</i> ” no sistema (a mais simples). Registou-se a lista de Jantares.
28/02/19	Observação de: <i>Check-in</i> ; interação com os hóspedes; tarefas rotineiras. Introdução dos dados do hóspede após o <i>check-in</i> no sistema; realização de reserva no <i>back-office</i> . Foi transmitido e assimilado a forma como dar resposta aos hóspedes no “ <i>Booking</i> ”. Foi efetuado a contagem da caixa.

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

Tabela 3: Atividades Realizadas em Março

Dia	Atividades Realizadas
Março	
01/03/19	Foi feita a cobrança dos “ <i>Virtual Cards</i> ”; Marcação de Táxi; Entrega de postais e faturas para a agência “ <i>Sidetours</i> ” aos CTT; Relatório de refeições; Introdução de reservas; Resposta a clientes; Introdução de dados do <i>cardex</i> no sistema; Contagem da caixa.
04/03/19	Primeiros <i>Check-ins</i> sozinho e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatório de refeições; Introdução de reservas; prestação de ajuda aos outros departamentos; Contagem da caixa.
05/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Aviso aos andares das saídas; Relatório de refeições; Introdução de reservas; Contagem da caixa.
06/03/19	Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Contagem da caixa.
08/03/19	Observação de: <i>Check-in</i> (agência <i>ITAKA</i> não falavam inglês); <i>Check-outs</i> ; Introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatório de refeições; Entrega de informações da agência <i>Sidetours</i> aos hóspedes; Introdução de reservas; Contagem da caixa.
11/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Aviso aos andares das saídas; Relatório de refeições; Introdução de reservas; Contagem da caixa.
12/03/19	<i>Check-in</i> (de dois hóspedes <i>ITAKA</i>), e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatório de refeições; Ecotaxas pela primeira vez; Requisição de pequeno-almoço mais cedo; Marcação de Táxi; Contagem da caixa.
13/03/19	Interação com os hóspedes; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
14/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Direções aos hóspedes; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
15/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
18/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Entrega de postais e faturas para a agência “ <i>Sidetours</i> ” aos CTT; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
19/03/19	<i>Check-ins</i> , e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico, e introdução de reserva direta; Ecotaxas; Contagem da caixa.
22/03/19	Introdução de dados do <i>cardex</i> após <i>check-in</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.

25/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
26/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
27/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; <i>Virtual Cards</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
28/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Desmarcar pessoalmente a reserva de hóspede ao Cabeleireiro “Cinderela”; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
29/03/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

Tabela 4: Atividades Realizadas em Abril

Dia	Atividades Realizadas
Abril	
01/04/19	<i>Check-in</i> e os primeiros <i>Check-outs</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
02/04/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> avisando os andares das saídas; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Começou-se em abril a confirmar reservas; Assistência aos hóspedes; Entrega de informação “ <i>Sidetours</i> ” aos quartos; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
03/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
04/04/19	<i>Check-in</i> ; <i>Check-outs</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Direções e Horários de autocarro aos hóspedes; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
05/04/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Confirmar reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
08/04/19	<i>Check-in</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.

09/04/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
10/04/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Virtual Cards; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
11/04/19	<i>Check-ins</i> e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
12/04/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Compras de última hora ao centro de Santa Cruz; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
15/04/19	<i>Check-ins</i> ; entrega de postais e faturas aos CTT; entrega de informação aos quartos; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Confirmar reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
16/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
17/04/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
18/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
19/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; <i>Virtual Cards</i> ; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Confirmação de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
22/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
23/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
24/04/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
25/04/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Relatórios de refeições; assistência ao hospede; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
26/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
29/04/19	<i>Check-ins</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; assistência ao hóspede atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
30/04/19	Ajuda na contagem do inventário; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

Tabela 5: Atividades Realizadas em Maio

Dia	Atividades Realizadas
Maio	
08/05/19	Interação com os hóspedes; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
09/05/19	Ajuda ao departamento do restaurante a organizar as mesas para um evento; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
10/05/19	Check-ins; Check-outs; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Direções e Horários de autocarro aos hóspedes; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
13/05/19	<i>Check-ins</i> ; entrega de postais e faturas aos CTT; Introdução de reservas; <i>Virtual Cards</i> ; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Confirmação de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
14/05/19	Check-ins e introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
15/05/19	Ajuda aos outros departamentos (Andares/Restaurante); Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
16/05/19	Introdução dos respetivos dados do <i>cardex</i> ; Relatórios de refeições; Introdução de reservas; atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
17/05/19	Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
20/05/19	<i>Check-in</i> ; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
21/05/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
22/05/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Introdução de reservas; Ecotaxas; Contagem da caixa.
23/05/19	<i>Check-outs</i> ; Introdução dos dados do <i>cardex</i> ; Atendimento telefónico; Ecotaxas; Contagem da caixa.
24/05/19	<i>Check-ins</i> ; <i>Check-outs</i> ; Introdução de reservas; Atendimento telefónico; Mensagens a Clientes; Ecotaxas; Contagem da caixa.
25/05/19	Check-in; Check-out; recomendações e assistência ao hóspede; <i>Virtual Cards</i> ; Ecotaxas; Relatórios de refeições; Atendimento telefónico; Introdução de reservas; Impressão do “ <i>cardex</i> ” de reservas imprevistas; Foi feito também os cartões para os quartos; Verificação de reservas; Requisição de aniversário juntamente com a impressão da mensagem de aniversariante pré-escrita; Marcação de Táxi e feito o <i>placard</i> com o nome do hóspede; e por último, foi também introduzido uma empresa no sistema.

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

3.2 Descrição das Atividades Realizadas

Como já foi referido anteriormente, o estágio decorreu entre os meses de fevereiro e maio, tendo desempenhado a função de rececionista.

Existem três turnos diferentes, 8h-16h, 16h-24h e 00h-08, e tendo em conta que existem três rececionistas para além de mim, os turnos são rotativos ao longo das 24h, e desta forma, todos os dias, um dos funcionários tem folga.

Após esta pequena introdução iremos descrever agora o dia a dia de um rececionista no Santa Cruz Village Hotel, no qual tentarei ao máximo reproduzir todo o trabalho realizado, bem como tudo o que aprendi.

Em primeiro lugar, nos primeiros dias tive de adquirir alguns processos de trabalho, para ser capaz de realizar as tarefas sozinho. Apesar de ter estado sobre constante supervisionamento, conseguir fazer as tarefas sozinho foi o objetivo inicial, e mais tarde alcançado através de um período de aprendizagem. De início foi-me explicado os métodos de trabalho, as minhas funções, e o material que teria de usar. Foi descrito a dinâmica do Hotel, as funções de cada funcionário, e como receber e tratar os hóspedes, de modo a me integrar/preparar para as tarefas propostas.

Saliento aqui neste ponto que as aulas que decorreram ao longo da licenciatura foram importantes para que ajudassem a melhor realizar e compreender as tarefas de rececionista. As cadeiras que mais contribuíram para o sucesso da realização deste estágio e certamente me ajudarão no meu futuro profissional foram: Finanças para Hotéis; Gestão da Produção Hoteleira; Economia do Turismo; Itinerários Turísticos e obviamente as cadeiras de línguas estrangeiras.

Finanças para Hotéis, Gestão da Produção Hoteleira, Economia do Turismo, foram matérias que me permitiram perceber os conceitos, e funcionamento do hotel com mais facilidade, enquanto que Itinerários Turísticos, Inglês e Almão, contribuíram significativamente na comunicação com os hóspedes.

Posto isto, começando pelo material de trabalho, dispunha de dois computadores, um que era usado no “*front-office*” para praticamente tudo (responder a emails, criar e verificar reservas, receber informação e estatísticas acerca do hotel, entre outras funções diversas), e outro no “*back-office*” que era usado maioritariamente para criar os cartões (chaves) dos quartos, e imprimir documentos.

Tendo presenciado dois dos três turnos referidos anteriormente, permite-me explicar as funções mais praticadas em cada um deles.

Começando pelo turno da manhã, isto é, das 8h às 16h, as funções principais são realizar os check-outs (avisando os andares das saídas), cobrar “os *virtual cards*”, fazer as “*ecotaxas*” do dia, e por último fazer a lista dos jantares para o restaurante e a cozinha.

As funções referidas são as principais e sempre certas ao turno da manhã, mas muito mais é feito, que será mencionado nas próximas páginas.

Assim sendo, no turno da manhã a primeira coisa que é feita tal como em todos os outros turnos, é a troca de informação, isto é, quando existe mudança de turno, é passado toda a informação pertinente ao colega que vem substituir.

Depois da troca de informação é verificado também na agenda do dia para ver as tarefas a realizar tais como; marcação de táxi; fazer requisições (pequeno-almoço mais cedo, colocar vinho madeira e mensagem no quarto por ser cliente repetente, entre outras).

3.2.1 Check-out

Antes de explicar o processo do check-out é importante referir o método de pagamento, ou seja, os clientes ao consumir no hotel, deixam a sua assinatura e o número do quarto, que serve de “comprovativo”. Estas despesas são introduzidas na conta do cliente automaticamente pelo bar ou restaurante. Posto isto, o check-out é relativamente simples, posteriormente é imprimido o “*invoice*”, que é informação das despesas que o cliente tem a pagar. Quando o hóspede chega para fazer o check-out é só mostrar o “*invoice*” e confirmar no sistema a ver se os valores coincidem pois, do momento de impressão até o momento do check-out poderá ter havido compras. Se não coincidir é necessário imprimir novamente, se coincidir é prosseguir, e questionar o hóspede sobre o método de pagamento (a dinheiro, TPA Multibanco, etc.). Se os hóspedes assim o desejarem, pode ser imprimido a fatura diretamente do sistema. A fatura é colocada num envelope do hotel e entregue ao cliente, juntamente com o talão comprovativo da transação em caso do pagamento por TPA Multibanco. As faturas duplicadas (copias) são guardadas para anexar ao fecho da caixa. Assim que o hóspede saia é avisado os andares das saídas.

3.2.2 Virtual card

As reservas que são pagas online possuem um virtual card. É o trabalho do turno da manhã também cobrar os cartões virtuais dos hóspedes que estão para chegar nesse dia. Os dados do cartão são fornecidos pela agência (ex. *Booking; Expedia*), sendo sempre o valor exato da reserva. Posto isto, é lançado com a instrução de faturação da agência, o depósito do “*Virtual Card*”. Tal como foi referido anteriormente no *check-out* os comprovativos (cópias) após a cobrança dos mesmos são também anexados ao fecho da caixa.

3.2.3 Ecotaxa

Como já foi referido anteriormente Santa Cruz possui ecotaxas turísticas. De modo a explicar o método de controlo das ecotaxas, primeiro é necessário esclarecer o sistema usado para guardar informação. Todos os documentos de apoio á receção encontram-se no “*OneDrive*” (*Microsoft free cloud storage*).

No “*OneDrive*” encontramos: o documento das comissões (discriminado com; o nome da agência/empresa, tipo de atividade, valor da comissão, pagamento, etc...); relatórios de manutenção; lista de jantares; requisições pré-preenchidas; registo da caixa; e claro o registo das ecotaxas.

As ecotaxas são preenchidas num ficheiro *Excel*, com o nome do hóspede, numero da fatura, a data da estadia, e o número de pessoas adultas, sendo o número de crianças num campo separado, pois não pagam ecotaxas. A função do documento é informar o montante de ecotaxas a entregar ao “*CPDT-SC*”.

3.2.4 Lista de Jantares

Todos os dias no turno da manhã é feito a lista de jantares para o restaurante com o nome do cliente, numero de pessoas no quarto, e obviamente o número do quarto. Apesar do sistema fazer a lista automaticamente, esta é feita em *Excel* também, pois no *Excel* é possível adicionar informações adicionais, como por exemplo, cliente vegetariano.

3.2.5 Contagem da Caixa

A contagem da caixa é feita no início e no fim de cada turno. Esta é efetuada num ficheiro *Excel* do “*OneDrive*”. Primeiro de tudo, é visto um relatório no PMS com o dinheiro em “*cash*” feito no dia. Esse dinheiro é retirado da caixa para os movimentos do dia, não mudando assim o balanço da caixa. Quando é efetuado compras do dia a dia (*Petty Cash*) é colocado também no *Excel* o valor da compra e a data, sendo anexado todas as faturas. O valor das compras que sai da caixa no *Excel* é somado ao valor da caixa para que o valor seja constante todos os dias.

O turno da tarde, 16h-24h, as funções principais e realizadas todos os dias são: confirmar reservas, e lançar o encargo da carrinha.

3.2.6 Confirmação de Reservas

Para evitar perda de informação e pedidos especiais dos clientes, é confirmado todos os dias, as reservas que têm check-in dois dias depois. Estas são confirmadas cuidadosamente, como se fosse para introduzir novamente.

3.2.7 Lançar o Encargo da Carrinha

Na conta de cada cliente é possível lançar uma enunere quantidade de encargos: extras lavandaria/massagens; restaurante comidas/bebidas; taxa municipal; telefone; bar comidas/bebidas; alojamento (ex. *upgrade*); sala de reuniões; e claro os transferes para o funchal ou para o aeroporto. É o trabalho do turno da tarde lançar os encargos dos transferes do Funchal. No “*onedrive*” num ficheiro *Excel* é assinalado o número do quarto e o número de pessoas que vão usufruir deste serviço. No turno da manha antes da carrinha partir para o Funchal, é impresso este documento para o motorista registar se realmente usufruíram. À tarde depois do serviço estar completo e verificado, é lançado o custo do transfere na conta do cliente.

Para além das tarefas mencionadas, que são específicas a um turno, existem outras de igual importância, e comuns aos três turnos, como por exemplo: *Check-in* e o processo de introdução de reservas.

3.2.8 Check-in

À chegada de um cliente com reserva, para além da cortesia das boas vindas e auxílio com as malas, a primeira função, é pedir um documento de identificação para a realização do *check-in*. Esse documento pode ser: bilhete de identidade/cartão de cidadão ou passaporte. Um dos objetivos do SCVH é ser o mais rápido possível neste processo, portanto, logo a seguir é dado ao hóspede o “registo de hóspede / *cardex* / *key pass*” (Figura 4 nos anexos) para preencher (caso já não esteja preenchido) com: a morada; código postal; cidade; email; telefone; e os dados do cartão (numero, e data de expiração). Enquanto o hóspede preenche o registo, no *back-office*, é impresso os documentos de identificação, sendo estes, “riscados” à frente do hóspede. Após este processo, é feito o *check-in* (informação sobre o hotel e entrega do cartão do quarto), oferecendo um rebuçado “flocos de neve” e acompanhando o cliente ao elevador, disponibilizando ajuda para tudo o que for necessário. Por fim, é inserida toda a informação no sistema dando o *check-in* na reserva. Simultaneamente é informado os andares da chegada do hóspede.

3.2.9 Introdução de Reservas

O processo de introdução de reservas precisa de ser o mais rigoroso possível. Como referido anteriormente o sistema (*10i host PMS*) insere reservas automatizadas quando são da *Booking* ou *Expedia*, sendo preciso apenas alterar as horas, anexar os dados do cartão, e inserir informações adicionais, com por exemplo: cartão virtual, vista, cama casal/individual; quarto calmo; fatura em nome da empresa; entre outras. Mas nem sempre é o caso, em exceção da *Booking* ou *Expedia*, as reservas têm de ser introduzidas manualmente. O processo de introdução manual é um pouco mais complexo, e como consequência aumenta também a dificuldade na confirmação das reservas. Todos os dados fornecidos pela agência, como por exemplo: datas, *voucher*, nomes dos hóspedes, horas de chegada, preço (que tem de ser verificado no contrato), informações adicionais (*Half Board* com ou sem bebida incluída, entre outras); e tipologia do quarto, têm de ser introduzidos manualmente, e anexado o *email* na reserva e na respetiva pasta do *email*, ou seja, cada agência tem a sua pasta de reservas no *email*.

3.3 Análise SWOT

Tabela 6: Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none">• Qualidade do serviço• Qualidade das infraestruturas• Boa comunicação com os clientes• Presença nas redes sociais• Preços competitivos• Site oficial do hotel• Fácil acesso	<ul style="list-style-type: none">• Dependência da localização (aeroporto)• Sazonalidade• Elevada competitividade entre os colaboradores• Dimensão de alguns espaços do hotel• Inexistência de reconhecimento da marca do estabelecimento.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">• Forte componente turística do Município de Santa Cruz	<ul style="list-style-type: none">• Hotéis novos e renovados• Forte Concorrência

Fonte: *Elaboração Própria* (junho 2019)

4. Conclusão/ Reflexão Crítica

O estágio realizou-se no Santa Cruz Village Hotel permitiu adquirir conhecimentos teóricos e práticos no ramo da hotelaria, bem como desenvolver uma melhor comunicação, através do uso maioritariamente de línguas estrangeiras. Todas as interações, e comunicações foram um precioso contributo para o meu desenvolvimento pessoal.

Mesmo não tendo sido considerado como um “trabalhador do hotel”, ao longo do estágio decorrido entre fevereiro de 2019 e maio de 2019, foi possível, através da observação e realização de uma diversificada quantidade de tarefas, ganhar experiência e conhecer as responsabilidades dos funcionários dos diferentes departamentos. Toda esta experiência será com certeza uma mais-valia no futuro profissional, podendo assim, concluir-se que os objetivos do estágio foram desenvolvidos com sucesso.

O relatório de estágio tem como objetivo transmitir a aquisição de novos conhecimentos e competências obtidas. Estágio este que passou apenas pelo departamento de Alojamento (receção), mas de uma forma geral permitiu diagnosticar o funcionamento e organização dos vários departamentos.

Relativamente ao departamento da receção do “SCVH”, não querendo menosprezar os outros departamentos, mas como já foi referido no organograma, é de acentuar a sua importância. O mínimo erro na execução das tarefas ou a falta de articulação entre as secções e os serviços, é um fator determinante da percepção do hóspede perante a qualidade dos serviços do hotel.

Dos aspetos que considero positivos no desenrolar do estágio destaco: a modernização do espaço, os equipamentos informáticos e mobiliários, a possibilidade de executar as tarefas inerentes a um estabelecimento hoteleiro e o contacto direto com os hóspedes, foram também fatores que realço como enriquecedores para o meu desenvolvimento profissional, não só em termos académicos, mas também pessoais.

O fator que considero menos positivo tem a ver com a constante supervisão e pouca liberdade de execução das tarefas.

Em resumo, destaco o quanto foi enriquecedor para mim o estágio que efetuei no Santa Cruz Village Hotel, como pessoa e futuro profissional da área de turismo. O profissionalismo, a competência e a disponibilidade das pessoas com que tive o privilégio de trabalhar, foram para mim uma referência importante em termos de futuro neste ramo de atividade.

4.1 Limitações ao estudo

Podemos, também, referir como limitação o facto de o Santa Cruz Village Hotel ser relativamente recente e independente, o que dificulta o acesso a informações específicas do hotel. Esta limitação levou a que a caracterização do hotel tenha sido realizada através da consulta do site do hotel, e informação acessíveis ao cliente.

5. Webgrafia

- www.google.com/maps
- <http://www.visitmadeira.pt>
- <http://www.madeiraislandsguide.com/pt/santa-cruz/>
- <http://www.cm-santacruz.pt/>
- <https://www.santacruzvillagehotel.com/pt-pt>
- <https://www.hostpms.com/>

6. Anexos

- * Quartos mais pequenos acabam em 11 e 6 ex : 111, 211, 311, 411, 106, 206, 306, 406.
- * Quartos que não são calmos acabam em 6 e os do rés-do-chão ex : 106, 206, 306, 406, 001, 002.
- Quartos **STD** (Standard) : 001, 002, 106, 109, 110, 111, 206, 209, 210, 211, 306, 310, 311, 406, 410, 411.
- Quartos **SUP** (Superior) : 105, 108, 112, 202, 203, 204, 205, 208, 212, 308, 309, 312, 408, 409, 412.
- Quartos **JS** (Junior suite) : 102, 103, 104, 107, 201, 207, 307, 407.
- Quarto **SU** (suite) : 101.

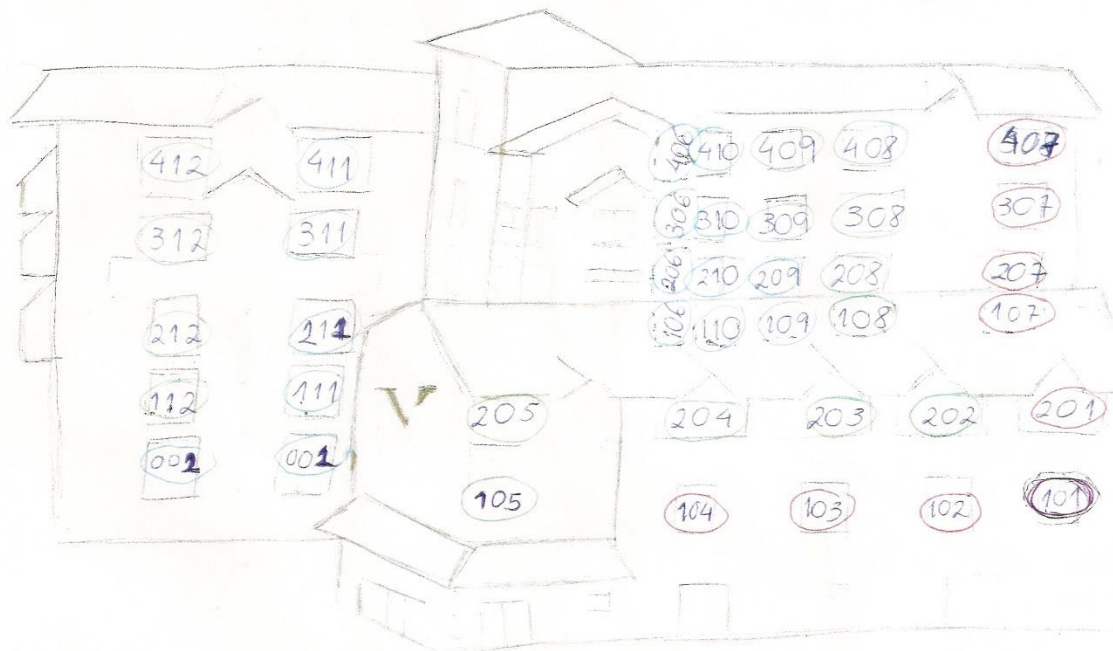


Figura 3: Tipologia dos Quartos

Fonte: Santa Cruz Village Hotel (junho 2019)

REGISTO DE HÓSPEDE/ GUEST REGISTRATION

Nome Name	Morada Address
Cartão Identificação Passport	
Data de Nascimento Birthdate	Código Postal Zip Code
Local Emissão Issue Place	Cidade City
Data Validade Expire Date	País Country

Email <small>Por Favor Preencher com letras maiúsculas Please fill out with capital letters</small>	Telefone Telephone
--	-----------------------

Empresa Company	NIF VAT
Morada Address	Telefone Telephone

Credit Card – _____ Number _____ / _____ / _____ / _____ Expiry Date _____ / _____ CCV _____ <small>Autorizo o débito da minha conta. / I authorize my account to be debited. / Ich genehmige die extras-moente-echtung ou belasten. / I authorize le débit sur ma facture.</small>
--

Assinatura Signature <i>Assinatura dos dois</i>
--

Bem Vindo
Welcome

Bienvenue
Wilkommen

Figura 4: Registo de Hóspede

Fonte: Santa Cruz Village Hotel (junho 2019)