

Projeto de desenvolvimento de Gestão e Organização de Eventos no Delfim Douro Hotel

César Miguel Coutinho da Silva

Ano letivo: 2024/2025

Projeto de desenvolvimento de Gestão e Organização de Eventos no Delfim Douro Hotel

César Miguel Coutinho da Silva

Trabalho de Projeto para obtenção do Grau de
Mestre em Gestão e Direção Hoteleira

Projeto de Mestrado realizado sob a orientação do
Professor Doutor Pedro Gonçalves

Projeto de desenvolvimento de Gestão e Organização de Eventos no Delfim Douro Hotel

Copyright César Miguel Coutinho da Silva, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Instituto Politécnico de Leiria.

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

Agradecimentos

O aluno antes de iniciar este projeto pretende deixar algumas palavras de agradecimento a um leque de pessoas que foram bastante importantes, quer para realização deste trabalho quer pelo acompanhamento que tem vindo a fazer ao longo da vida.

Em primeiro lugar, um agradecimento, à minha família pela educação e exemplo que sempre me deram, por que sou capaz de fazer cada vez mais e melhor e pelo espírito de sacrifício, resiliência, capacidade de luta que sempre me inculcaram e me transmitiram como valores de vida. Aqui uma palavra especial para o meu saudoso pai que partiu recentemente e que sempre foi o principal pilar para o meu sucesso, apoiando-me a toda a hora e o primeiro a exigir de mim, um muito obrigado por tudo, pai, prometo seguir o teu legado e sei que estarás orgulhoso de mim. Em segundo lugar, à minha esposa e aos meus filhos um bem-haja por todo o apoio que me dão e toda a paciência que tem por mim e pela ausência que por vezes, por questões profissionais os deixo prejudicados, mas consciente que tem orgulho em mim e me apoiam incondicionalmente, sabendo que tudo o que faço é por vocês e em prol do melhor para o nosso lar.

Em terceiro lugar, um agradecimento aos professores do Instituto Politécnico de Leiria - IPL que sempre me acompanharam ao longo da licenciatura e em especial ao Professor Doutor Pedro de Matos Gonçalves, orientador do meu projeto, professor dos tempos de licenciatura e um amigo que levei e levo para a vida.

Por último e não menos importante, uma palavra de agradecimento para a minha entidade patronal, na pessoa do Eng. Paulo Mendes, por me ter dado a oportunidade de com vinte e dois anos, acabado de terminar a licenciatura no IPL, abraçar e inaugurar este projeto que é o Delfim Douro Hotel e em 2012 apostar em mim para levar este barco para a frente, podendo ter crescido lado a lado ao fim destes quase treze anos, olhar para trás, ver o que já construímos em conjunto enche-me de orgulho.

Resumo

O Delfim Douro Hotel, situado numa região de beleza natural única, oferece uma localização privilegiada para eventos sociais e corporativos. Este projeto visa desenvolver uma estrutura eficiente e inovadora para a gestão e organização de eventos, alinhando-se aos padrões de excelência do hotel e às expectativas.

Ao longo deste trabalho, inicialmente irei fazer um breve enquadramento da região do Douro, a primeira região demarcada do mundo na produção de vinhos de excelência, um breve resumo do turismo nesta região, assim como irei fazer uma breve apresentação da cidade onde está localizado o hotel - Lamego.

No segundo capítulo irei fazer uma descrição detalhada do Delfim Douro Hotel, dos diferentes serviços que oferece ao cliente assim como as características do hotel, desde a composição dos quartos, do restaurante, da cozinha, do Bar e mais concretamente do salão de eventos, projeto recentemente criado e o qual será o foco na realização deste trabalho. No terceiro capítulo, irei abordar os diferentes tipos e tipologias de eventos. No quarto capítulo irei abordar as diferentes fases de Planeamento, Organização e Gestão de Eventos onde irei apresentar as cinco questões que compõem a organização de um evento, a importância de definição das metas e objetivos do mesmo, a importância da definição de um orçamento detalhado assim a chave para o sucesso de quem realiza eventos: a comunicação.

Por fim, o último capítulo será dedicado ao estudo da implementação dos eventos no Delfim Douro Hotel. Neste, será explanada a construção e layout do Chalé de Eventos, a definição e caracterização dos principais eventos realizados: Casamentos e Batizado, Feira de Vinhos, Reuniões Empresariais, Congressos, entre outros. De seguida, será dada especial atenção à *organização de um casamento*, onde se apresentarão todas as etapas a seguir, quer na organização, quer no planeamento, assim com os custos e orçamentos que lhe estão inerentes. Temas como a gestão dos recursos humanos, a gestão financeira e a logística serão igualmente abordados ao longo deste documento assim como a promoção e comunicação para com os clientes e potenciais clientes, não esquecendo a importância dos relatórios finais e de avaliação.

Abstract

The Delfim Douro Hotel, located in a region of unique natural beauty, offers a privileged location for social and corporate events. This project aims to develop an efficient and innovative structure for the management and organization of events, in line with the hotel's standards of excellence and expectations.

In this work, I will initially provide a brief overview of the Douro region, the first demarcated region in the world for the production of excellent wines, a brief summary of tourism in this region, as well as a brief presentation of the city where the hotel is located - Lamego.

In the second chapter, I will provide a detailed description of the Delfim Douro Hotel, the different services it offers to the guest, as well as the characteristics of the hotel, from the layout of the rooms, the restaurant, the kitchen, the bar and more specifically the event hall, a recently created project that will be the focus of this work.

In the third chapter, I will address the different types and typologies of events. In the fourth chapter, I will address the different stages of Planning, Organizing and Managing Events, where I will present the five issues that make up the organization of an event, the importance of defining the goals and objectives of the event, the importance of defining a detailed budget and the key to the success of those who organize events: communication. Finally, the last chapter will be dedicated to the study of the implementation of events at the Delfim Douro Hotel. In this, the construction and layout of O Chalé de Eventos will be explained, as well as the definition and characterization of the main events held: Weddings and Christenings, Wine Fair, Business Meetings, Congresses, among others. Next, the focus will be on the organization of a specific event, in this case a wedding, where all the steps to be followed in the organization and planning of the event will be presented, as well as the costs and budgets for holding it. Topics such as the management of human, financial and logistic resources will also be addressed throughout this work, as well as the promotion and communication with clients and potential clients, the importance of final reports and evaluation.

Índice

Introdução	1
Capítulo I	
1. Turismo	4
1.1. O Turismo no Douro.....	4
1.2. Potencialidades do Turismo no Douro.....	6
1.3. A Sazonalidade no Turismo Duriense	8
1.4. O Enoturismo no Douro.....	8
1.5. A Região Demarcada do Douro	9
1.6. A Cidade de Lamego.....	11
1.7. Principais Atividade Económicas de Lamego	13
1.8. A Cidade de Peso da Régua.....	14
Capítulo II	
2. O Delfim Douro Hotel.....	16
2.1. Estrutura Organizacional.....	18
2.2. Enquadramento Legal	19
2.3. Descrição dos Espaços.....	20
2.3.1. Alojamentos.....	21
2.3.2. Regime de Alojamentos.....	23
2.3.3. Cozinha	24
2.3.4. Restaurante	25
2.3.5. Bar.....	28
2.3.6. SPA	29
2.3.7. O Chalé Eventos.....	29
2.4. Tipos de Turistas no Delfim Douro Hotel	30

Capítulo II

3.1. Definição de Evento	33
3.2. Classificação de Eventos	34
3.2.1. Micro Evento.....	35
3.2.2. Pequeno Evento	35
3.2.3. Médio Evento.....	35
3.2.4. Grande Evento.....	35
3.2.5. Mega Evento	35
3.3. Tipologia de Eventos.....	36
3.3.1. Eventos Culturais.....	37
3.3.2. Eventos Técnico-científicos	37
3.3.3. Eventos Desportivos	37
3.3.4. Eventos Turísticos e de Lazer.....	37
3.3.5. Eventos Religiosos	37
3.3.6. Eventos Comerciais/industriais	38
3.3.7. Eventos Políticos	38
3.3.8. Eventos Sociais	38
3.3.9. Eventos Diversos.....	38
3.4. Fases do Evento	38
3.4.1. Conceção	38
3.4.2. Pré-evento	39
3.4.3. Evento	39
3.4.4. Pós Evento	39

Capítulo IV

4. Planeamento de Eventos.....	42
4.1. Planeamento Estratégico	42
4.2. As cinco questões dos eventos	42
4.3. Estudo da Viabilidade.....	45
4.4. Visão e Missão.....	45

4.5. Metas e Objetivos do Evento.....	46
4.6. Identificação e escolhas de estratégias	47
4.6.1. Estratégia de Crescimento.....	47
4.6.2. Estratégia de Consolidação	47
4.6.3. Estratégias de Redução.....	48
4.6.4. Estratégias de Combinação	48
4.7. Planeamento Operacional - Etapas do Planeamento	48
4.7.1. Definição do Produto	49
4.7.2. Definição do tema e marca	49
4.7.3. Escolha do Local	50
4.7.4. Definição da Data	50
4.7.5. Identificação e análise dos parceiros	51
4.7.6. Definição de estratégias de comunicação.....	52
4.8. Escolha de Materiais e Serviços.....	52
4.8.1. Catering.....	53
4.8.2. Equipamentos.....	53
4.8.3. Decoração	53
4.8.4. Transporte	54
4.8.5. Segurança	54
4.8.6. Elaboração de Programação	54
4.8.7. Controlo administrativo e financeiro.....	55
4.8.8. Encerramento	55
4.9. Gestão de Recursos.....	56
4.9.1. Orçamento.....	56
4.9.2. Recursos Humanos	58
4.9.3. Recursos Logísticos e Materiais	59
4.9.4. Recursos Legais e de Risco	60
4.10. Avaliação e Relatórios.....	60
4.10.1. Avaliação Pré-evento.....	61
4.10.2. Monitorização do Evento	61

4.10.3. Avaliação Pós-evento	62
4.11. Procedimentos de Avaliação	62
Relatórios aos parceiros do evento.....	62
5 - Introdução ao caso de estudo.....	65
Capítulo V	
5. O Chalé de Eventos.....	66
5.1. História da Construção.....	66
5.2. Construção, Equipamentos e Estruturas	67
5.2.1. Planta do Salão e dos Exteriores.....	67
5.2.2. A Cozinha	70
5.3. Definição e caracterização dos eventos realizados	72
5.3.1. Casamentos e Batizados	73
5.3.2. Feira de Vinhos.....	73
5.3.3. Eventos Corporativos	74
5.4. Os casamentos - Gestão, Organização e Planeamento	75
5.4.1. A visita e a primeira reunião.....	75
5.4.2. O Serviço Personalizado de Wedding Planner.....	77
5.4.3. O acordo, a reserva da data	78
5.4.4. As Reuniões - Organização do dia.....	78
5.4.5. A Prova de Menu	80
5.4.6. Os Parceiros.....	81
5.4.7. Orçamento, Menus e Fichas Técnicas.....	83
5.6. Promoção e estratégias de comunicação.....	87
5.7. Segurança.....	90
5.8. Gestão de Recursos.....	92
5.8.1. Recursos Financeiros	92
5.8.2. Recursos Humanos	93
5.8.3. Recursos Logísticos	95
5.8.4. Avaliação e Relatórios	97
Conclusão101

Referencias bibliográficas.....	103
6 - Anexos	105
6.1. Carta de Restaurante	105
6.2. Carta de Bar.....	108
6.3. Carta de Vinhos	111
6.4. Carta de Room-service	116
6.5. Menus de Grupos.....	117
6.6. Planta do Salão	118
6.7. Orçamentos Equipamentos e Construção	119
6.8. Menus de Casamento	120
6.9. Menus de Batizado	124
6.10. Contrato Noivos	125
6.11. Ordem Serviço Eventos	129
6.12. Opções Decoração Chuva de Prata	134

Índice de Ilustrações

Figura 1 - Divisão do vale do Douro.....	5
Figura 2 - Piscina Panorâmica e Recepção Delfim Douro Hotel	17
Figura 3 - Organograma da empresa.....	18
Figura 4 - Alojamentos Piso - 1 Delfim Douro Hotel.....	21
Figura 5 - Alojamentos Piso -2 Delfim Douro Hotel.....	22
Figura 6 - Alojamentos Piso - 3 Delfim Douro Hotel.....	23
Figura 7 - Pratos Carta Restaurante Delfim Douro Hotel	25
Figura 8 - Foto Restaurante DD Hotel	26
Figura 9 - Foto Mise-en-place Restaurante.....	26
Figura 10 - Buffet de pequeno-almoço.....	28
Figura 11 - Bar Delfim Douro Hotel.....	29
Figura 12 - Entrada Delfim Douro Hotel.....	30
Figura 13 - Matias (2001, p.147).....	40
Figura 14 - Fonte: Hoyle jr. (2003, p.54)	44
Figura 15 - Elementos inerentes ao tema Evento	49

Figura 16 - Planeamento Recursos Humanos	59
Figura 17 - Foto de um Casamento	67
Figura 18 - Terraço Superior.....	68
Figura 19 - Terraço Inferior	69
Figura 20 - Mezanine, piso superior.....	69
Figura 21 - Salão Decorado.....	70
Figura 22 - Alheira, uma opção de entrada e Bacalhau, uma opção de peixe	72
Figura 23 - Cozinha dos Eventos.....	72
Figura 24 - Evento Vínico, Aniversário Lamivinhos.....	74
Figura 25 - Email agradecimento pela visita	77
Figura 26 - Parceiros - Florista Chuva de Prata e Pastelaria Douro Red Velvet.....	82
Figura 27 - Empresas Parceiras	83
Figura 28 - Orçamento Preço Custo Menu Casamento	87
Figura 29 - Feira de Noivos no DD Hotel e Prémio Casamentos.pt	89
Figura 30 - Dados estatísticos da Página dos Casamentos.pt	89
Figura 31 - Licença SPAUTORES	91
Figura 32 - Parte do Staff Delfim Douro Hotel.....	95
Figura 33 - Logística Corte do Bolo	97
Figura 34 - Comentário Real Noivos.....	98
Figura 35 - Comentário Real Noivos.....	99
Figura 36 - Prémios Casamentos.pt	100

Introdução

Desde os tempos da idade média, passando pelas feiras medievais, sem esquecer os imponentes jogos olímpicos ou as exposições mundiais, até aos tempos atuais, a sociedade tem vindo a realizar diversas comemorações de diferente cariz que nos dias de hoje apelidamos de eventos, cuja atividade está entregue a profissionais especializados no seu desenvolvimento.

Os eventos são um forte motor de desenvolvimento do país, seja através de eventos de pequena dimensão, grande dimensão, seja local, regional ou nacional, os eventos são fator preponderante para o desenvolvimento do país ao nível económico, social e cultural, assim como determinadas empresas que utilizam os eventos como estratégia de marketing e promoção da sua imagem junto dos seus diferentes públicos.

Um meio extremamente importante para o desenvolvimento deste sector foi a participação e colaboração dos média, pois estes projetaram este tipo de negocio de uma forma exponencial. É inevitável pensar o que seria um campeonato do mundo de futebol, sem as estações de televisão a nível mundial, assim como toda a proporção mediática que o acompanha. Sem dúvida que o impacto no público não seria o mesmo que se tem vindo a verificar.

As pessoas sempre tiveram, têm e terão a necessidade de celebrar algo, seja uma simples festa de aniversário, seja um mundial de futebol. A comemoração de um motivo, a divulgação de um marco importante na vida de um país, uma comunidade, uma empresa, uma família estará sempre subjacente à necessidade de organizar um evento, seja ele de que tipo for, tenha muito ou pouco público, seja mediático ou não, nunca deixará de ser motivo de celebração, enfim, será sempre um evento.

Este trabalho tem como objetivo primordial definir as bases essenciais para o estabelecimento de uma metodologia de organização e gestão de eventos nas suas diversas formas, sustentada acima de tudo nos conceitos de diversos autores sobre esta temática, assim como analisar a forma de aplicação dos diversos métodos e técnicas descritos no desenvolvimento da atividade de uma empresa de eventos.

No sentido de definir uma metodologia concreta, o trabalho está organizado de forma sucinta e direcionado para a organização de um evento, dividido assim em quatro capítulos.

No primeiro capítulo, será abordado de uma forma generalizada o turismo na região demarcada do Douro, região onde está localizado o Delfim Douro Hotel.

O segundo Capítulo será direcionado para a caracterização do Delfim Douro Hotel, onde irá ser discriminado todos os serviços e ofertas que o mesmo tem para o cliente.

O terceiro capítulo concentra-se na definição, classificação e tipologia de eventos, abordando ainda os objetivos gerais de um evento.

O quarto capítulo refere-se à organização e gestão propriamente dita, sendo dado relevo ao planeamento estratégico, ao planeamento específico, à gestão de recursos necessários à realização do evento assim como à avaliação inerente a um evento.

Por último, no quinto capítulo, procede-se ao estudo do caso prático na empresa Delfim Douro Hotel, ou seja, a realização de um casamento o maior tipo de eventos realizados nesta unidade.

Capítulo I

O Turismo na Região Demarcada do Douro

1. Turismo

Definir em termos teóricos turismo é complexo. De acordo com a OMT, trata-se de “social, cultural and economic phenomenon related to the movement of people to places outside their usual place of residence, pleasure being the usual motivation” (UNWTO, 2008, de técnicas baseadas em princípios científicos, que têm por finalidade prestar uma série de serviços às pessoas, que dedicam o seu tempo livre a viajar, convertendo-se em turistas ou em e (Oliveira, 2016, Pp. 17). Existem múltiplos tipos de turismo e, segundo a própria OMT (Ruiz e Armand), pode sintetizar-se em três tipos: turismo interno, turismo recetor e turismo emissor. O turismo interno abrange as atividades exercidas no seu país de residência, independentemente de ser uma viagem de turismo doméstico ou internacional. Por seu turno, o turismo recetor engloba as atividades de um visitante não residente dentro do país, enquanto o turismo emissor refere-se às atividades de um visitante fora do seu país de residência (Oliveira, 2016). Da conjugação dos elementos anteriores surgem três categorias distintas: o turismo interno, o turismo nacional e o turismo internacional (Oliveira, 2016). Apesar de serem inúmeras as definições sobre turismo, o estudo do fenómeno é recente, acompanhando a relevância deste setor na sociedade e a necessidade de garantir uma evolução sustentável (Almeida, 2010). Em constante mutação sucedem-se, de facto, as teorias como a de Leiper que elabora um modelo conceptual da atividade turística [onde] inclui três diferentes áreas ou regiões geográficas que são definidas como região (Leiper citado por Rodrigues, 2014, Pp. 5).

1.1. O Turismo no Douro

O Alto Douro Vinhateiro (ADV) constitui a mais antiga região vitivinícola demarcada e regulamentada do mundo, criada em 1756 por iniciativa do Marquês de Pombal. Esta medida teve como principal objetivo organizar a produção e garantir a qualidade do vinho da região, nomeadamente o Vinho do Porto, cuja importância comercial se acentuou após a assinatura do Tratado de Methuen com a Grã-Bretanha, em 1703. Em 2001, uma parte representativa do ADV foi reconhecida pela UNESCO como Património Mundial da Humanidade, consolidando o seu valor histórico, cultural e paisagístico. A área classificada abrange 13 municípios ao longo do rio Douro e seus afluentes, inserindo-se entre dois outros importantes patrimónios mundiais: a cidade do Porto e o Parque Arqueológico do Vale do Côa.

A ocupação e o cultivo da vinha na região remontam à época da romanização. Contudo, é a partir da Idade Média que se assiste a uma reconfiguração significativa da paisagem, impulsionada pela intensificação da produção agrícola, nomeadamente a vitivinícola. A consolidação do setor ocorre no século XVIII com as demarcações pombalinas,

que estruturam institucionalmente a região enquanto espaço produtivo especializado. A paisagem do Douro é profundamente marcada pela intervenção humana, visível nos emblemáticos socalcos das encostas. O desenvolvimento da viticultura implicou transformações socioeconómicas relevantes, com o declínio de atividades como a produção de cereais ou a criação de gado e a emergência de novas profissões ligadas ao setor vinícola. Simultaneamente, registou-se uma dispersão do povoamento, com o surgimento de quintas e aldeamentos ribeirinhos. O ADV apresenta um vasto património histórico-cultural, material e imaterial. Este inclui vestígios arqueológicos (romanos, medievais e modernos), arquitetura religiosa e civil, arte sacra, utensílios agrícolas e vinícolas, bem como expressões culturais tradicionais, como festas religiosas, práticas artesanais (cestaria, latoaria, tanoaria) e uma gastronomia fortemente enraizada no território. Ao longo dos séculos, a região foi alvo de várias redefinições territoriais (1757–1761, 1788–1793, 1907–1908), acompanhando os avanços técnicos e as exigências de mercado. Atualmente, a regulação e fiscalização do ADV são asseguradas por diversas entidades, como a Casa do Douro, o Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto (IVDP), a Associação das Empresas de Vinho do Porto (AEVP), o Instituto da Vinha e do Vinho (IVV) e a Direção Regional de Agricultura de Trás-os-Montes e Alto Douro. Estas instituições garantem a proteção da denominação de origem, a gestão do território e a preservação da paisagem cultural duriense.



Figura 1 - Divisão do vale do Douro

1.2. Potencialidades do Turismo no Douro

A análise do Plano de Desenvolvimento Turístico do Vale do Douro, apresentado pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N, 2008), permite identificar os principais recursos e produtos turísticos que compõem a imagem e o potencial do Douro enquanto destino turístico. De forma sintética, destacam-se os seguintes elementos:

O Vinho – A região é reconhecida pelos seus vinhos de excelência, incluindo brancos, tintos e aguardentes, com particular destaque para o Vinho do Porto, símbolo maior da identidade vitivinícola e cultural da região, bem como pelas tradições que lhe estão associadas.

O Rio – O rio Douro, navegável e dotado de grande beleza paisagística, constitui um eixo estruturante do território, valorizado também pelos seus afluentes, que contribuem para a riqueza ecológica e turística da região.

A Paisagem – A paisagem do Douro, moldada pela ação humana ao longo de séculos, é considerada uma paisagem cultural evolutiva e viva, onde natureza e intervenção antrópica coexistem em equilíbrio.

Segurança, Tranquilidade e Bem-estar – A região destaca-se pela segurança, tranquilidade, ambiente despoluído, clima ameno e pela riqueza da sua gastronomia tradicional, fatores que proporcionam uma experiência turística autêntica e repousante.

A Natureza – A vocação rural do Douro permitiu a preservação de vastas áreas naturais, com grande potencial para o desenvolvimento de turismo de natureza e turismo ativo, nomeadamente para os praticantes de desportos de aventura.

História e Património Arquitetónico – O Douro possui um valioso e diversificado património histórico e cultural, detendo aproximadamente um quarto do património classificado da região Norte. Ao longo das margens do rio e dos seus afluentes, encontram-se vestígios de civilizações pré-históricas, romanas, mouriscas e cristãs, representadas por capelas, pontes, calçadas, mosteiros, casas senhoriais, castelos medievais, entre outros testemunhos arquitetónicos.

Património da Humanidade – Em 14 de dezembro de 2001, a UNESCO atribuiu à região do Alto Douro Vinhateiro (ADV) o estatuto de Património Mundial, reconhecendo a sua singularidade enquanto região vinícola demarcada mais antiga do mundo. Este reconhecimento valoriza três elementos fundamentais da sua paisagem: o carácter único do território, a integração entre a cultura da vinha, da oliveira e da amendoeira, e a diversidade da arquitetura local (Douro, 2011). Acresce a este património material, o património cultural imaterial, igualmente relevante para a identidade regional. O património imaterial engloba um vasto conjunto de manifestações culturais de natureza intangível, cuja preservação e transmissão se fazem sobretudo por via oral. Incluem-se neste domínio elementos como lendas, mitos, contos populares, cantigas, quadras, autos populares, fórmulas de superstição, práticas artesanais, culinária, danças, jogos, falares regionais e rituais religiosos (Perafita, 2007). Este conjunto de expressões constitui uma herança viva e dinâmica, que reflete a cosmovisão e o modo de vida das comunidades locais.

De acordo com Perafita (2007), o ADV configura um espaço cultural marcado pela resistência de uma memória oral que perpetua saberes, práticas e valores essenciais à definição da identidade coletiva do seu povo. Neste sentido, a região apresenta um leque diversificado de recursos e produtos turísticos que, devidamente articulados, podem alicerçar uma oferta turística mais robusta e sustentável, contribuindo significativamente para o desenvolvimento socioeconómico do território.

1.3. A Sazonalidade no Turismo Duriense

Um dos principais desafios que o setor turístico da Região Demarcada do Douro enfrenta é a sazonalidade da procura turística, com maior afluência de visitantes entre os meses de maio e outubro. Este padrão de concentração temporal condiciona a sustentabilidade e a competitividade do destino ao longo do ano.

Contudo, importa assinalar que, nos últimos anos, têm-se verificado algumas alterações nesta tendência, especialmente durante o período do inverno. Os contactos estabelecidos com diversos agentes turísticos da região revelam um aumento da procura durante a época natalícia e na passagem de ano, sobretudo por parte do mercado interno, o que representa um sinal positivo para o alargamento da atividade turística para além da época alta.

No que respeita à oferta de alojamento, foi realizado um levantamento estatístico sobre as tipologias e distribuição das unidades turísticas na Região Demarcada do Douro. O Alojamento Local (AL) revela-se como um setor em clara expansão. Até outubro de 2019, a região contava com um total de 472 unidades de AL, sendo os municípios com maior expressão: Peso da Régua (78), Vila Real (51), Lamego (50) e Resende (43).

Por outro lado, em vários concelhos, sobretudo os mais rurais e de menor densidade populacional, a oferta de AL é ainda bastante reduzida ou inexistente, como é o caso de Vila Flor (2 unidades) e Murça (5 unidades). Esta distribuição assimétrica evidencia oportunidades significativas de crescimento e investimento em alojamento local em zonas menos exploradas turisticamente, contribuindo para a descentralização da atividade turística e para a dinamização socioeconómica do interior.

1.4. O Enoturismo no Douro

Falar da Região Demarcada do Douro é falar de paisagem, vinho, património, cultura e desenvolvimento. Obviamente nestas dinâmicas inclui-se o turismo. Sabe-se que no mundo existiam, em 2006, cerca de 4 milhões de enoturistas praticantes e mais de 2 milhões ocasionais (Santana, 2016), valores muito significativos que demonstram interesse pelo enoturismo. Tendo por base o trabalho de Isabel Santana em 2006, podemos analisar as motivações inerentes a este tipo de turismo, usufruindo dos vinhos locais, cultura e gastronomia, aumentando o conhecimento pelo património. Assim se sucedem as provas de vinho, as provas de produtos locais, as visitas, a aprendizagem sobre os processos de produção associados ao vinho, etc. Há claramente um aumento deste mercado e o Douro sobressai, pois, à ligação à paisagem natural e à beleza das quintas está bem definida em

percursos como o Douro Superior (Rota do Vinho do Porto) as experiências sensoriais associadas ao vinho, visitando quintas como a Quinta do Seixo que, em pleno janeiro de 2018 acolhia centenas de turistas Brasileiros. O Enoturismo é para Getz (2000) e Hjalager (2002) um desenvolvimento de destinos, afirmando que a atividade enoturística, devido à complexidade que apresenta, possui efeitos positivos no desenvolvimento local que se podem entender como estando associados a uma cadeia de valor. Esta cadeia de valor não só é aplicável ao produto, como também (Vale, 2014, Pp.45). Esta importância é reconhecida no Programa de Ação para o Enoturismo 20-21 da Estratégia foram já aprovados mais de 60 milhões de euros de investimento total para projetos de enoturismo.

De facto, o enoturismo inclui múltiplas componentes, tendo sempre em consideração o turista, mas também o seu destino e o seu quadro organizacional. Como refere Mariana Vale (2014) os componentes do enoturismo, segundo Getz (2000) são dentro dos consumidores/turistas as provas de vinhos, as refeições, as visitas guiadas, às compras, aprendizagem e o lazer/recreio. Na categoria das organizações responsáveis pelo destino destacam-se como componentes a conservação de recursos, o planeamento, a informação, as rotas de vinho, o acolhimento de turistas, o Marketing, os Eventos especiais e o educar os visitantes. Por fim na secção dos fornecedores os transportes, os alojamentos, o catering, as adegas/quintas, as visitas guiadas e os eventos.

1.5. A Região Demarcada do Douro

O Douro é uma região vinícola localizada no norte de Portugal continental, ao longo do rio Douro. É uma das mais famosas e consagradas regiões vinícolas da Europa e do mundo, conhecida pela produção de Vinho do Porto, um vinho fortificado de renome internacional.

A região do Douro é caracterizada pelo seu terreno montanhoso e íngreme, com vinhas plantadas em terraços em encostas íngremes ao longo das margens do rio Douro. O clima é mediterrâneo, com verões quentes e secos e invernos frios. Essas condições climáticas combinadas com o solo xisto da região criam condições ideais para o cultivo de uvas de qualidade. Além do Vinho do Porto, a região do Douro também produz uma variedade de vinhos tintos e brancos de mesa de alta qualidade. A região é conhecida por suas vinícolas pitorescas e paisagens deslumbrantes, que atraem muitos turistas e amantes do vinho.

Em 2001, a região do Douro foi declarada Património Mundial pela UNESCO devido à sua paisagem cultural única, que combina a produção de vinho com o trabalho humano na construção de socalcos e a preservação da natureza.

Além da produção de vinho, a região do Douro oferece outras atrações, como passeios de barco pelo rio, visitas a quintas vinícolas para degustações, caminhadas pelas vinhas e a oportunidade de explorar cidades encantadoras, como Peso da Régua e Pinhão.

A produção do Vinho fortificado – vinho do Porto, é regulamentada e possui regras específicas que determinam as uvas permitidas, os métodos de produção e envelhecimento, entre outros aspetos. A região do Douro é a única região onde o Vinho do Porto pode ser produzido, consoante a legislação portuguesa e as normas da União Europeia.

As vinhas do Douro são cultivadas em socalcos e terraços nas encostas íngremes do rio Douro, proporcionando um ambiente único e propício ao cultivo de uvas de qualidade para a produção do Vinho do Porto. As uvas utilizadas na produção do Vinho do Porto incluem principalmente a Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinta Barroca e Tinto Cão, entre outras variedades.

O Vinho do Porto é conhecido pela sua doçura, complexidade de sabores e aromas, e pela sua capacidade de envelhecer e melhorar com o tempo. É apreciado como aperitivo, digestivo ou acompanhando sobremesas.

O turismo relacionado ao Vinho do Porto é uma parte importante da economia local e contribui para a promoção e valorização dessa tradição vitivinícola.

As características climáticas, topográficas e meteorológicas presentes na região do Douro conduzem à coexistência de uma grande variedade de vinhos de excelência na área região do Douro, pelo que se decidiu que era necessário desenvolver um padrão de seleção e partilha do sumo de uva produzido nesta área. Assim, da área total plantada com vinha, apenas 26.000 hectares estão autorizados a produzir vinho do Porto.

As vinhas aptas à produção são selecionadas mediante critérios qualitativos com base num método de pontuação e são classificadas de acordo com uma nota qualitativa de A a F. O método leva em conta parâmetros de solo, clima e cultura de importância decisiva para o potencial qualitativo da parcela. A partir do quinto ano de plantação, as vinhas podem ser destinadas para a produção de Vinho do Porto, sendo que cada parcela de vinha tem direito a um determinado fator de aproveitamento conforme os elementos cadastrais.

A viticultura é a principal atividade da maioria dos agricultores da região e é desenvolvida em condições climáticas particularmente adversas, em solos pedregosos e sem outra finalidade. Para a instalação de vinhas nesta zona foi necessário recorrer à técnica de póstico em socalcos em zonas com declives acentuados.

1.6. A Cidade de Lamego

Lamego é uma cidade de origem antiquíssima, cujas raízes remontam ao período romano. Foi definitivamente reconquistada aos mouros em 1057, por Fernando Magno de Leão. Quando, em 1835, Mouzinho da Silveira implementou a reforma administrativa que instituiu os distritos, Lamego foi inicialmente designada como sede distrital. Contudo, nesse mesmo ano, a sede foi transferida para Viseu, em virtude da sua localização mais central no território.

A cidade de Lamego é frequentemente associada às lendárias Cortes de Lamego, onde, segundo a tradição, teria ocorrido a aclamação de D. Afonso Henriques como primeiro Rei de Portugal, bem como a formulação das chamadas "Regras de Sucessão ao Trono". Lamego é, ainda hoje, sede de diocese — singularidade notável, sendo a única diocese em Portugal cuja sede não corresponde a uma capital de distrito.

No município, destacam-se diversos monumentos religiosos de grande valor histórico e artístico, entre os quais se salientam a Sé Catedral de Lamego, a Igreja de São Pedro de Balsemão e o Santuário de Nossa Senhora dos Remédios. Este último é também o epicentro da tradicional Romaria de Nossa Senhora dos Remédios, festividade anual cuja celebração principal ocorre a 8 de setembro, dia que coincide com o feriado municipal.

Além do seu património religioso e arquitetónico, Lamego é igualmente reconhecida pela riqueza da sua gastronomia regional, destacando-se pratos como o cabrito assado com arroz de forno e os célebres presuntos. A cidade integra a Região Demarcada do Douro e é produtora de vinhos de renome, entre os quais se inclui o Vinho do Porto e vinhos espumantes de elevada qualidade.

Santuário de Nossa Senhora dos Remédios

Situado no Monte de Santo Estêvão, o Santuário de Nossa Senhora dos Remédios é, a par do Bom Jesus de Braga, uma das mais importantes igrejas barrocas de peregrinação em Portugal. A sua construção foi motivada pelo crescente afluxo de fiéis que procuravam a intercessão da Nossa Senhora dos Remédios, cuja imagem havia sido trazida de Roma pelo então Bispo de Lamego, Dom Manuel de Noronha. A primeira pedra do templo foi lançada em 1750, tendo as obras da igreja sido concluídas cerca de onze anos depois.

A imponente escadaria monumental foi iniciada em 1777, sob a supervisão do Bispo Manuel de Vasconcelos Pereira, que contratou o pedreiro Manuel Faustino Loureiro para a sua execução. Composta por diversos lanços e patamares decorados com fontes e

esculturas, a escadaria inclui o emblemático Pátio dos Reis. A sua conclusão arrastou-se até ao século XX.

Embora o projeto da igreja tenha sido tradicionalmente atribuído ao arquiteto Nicolau Nasoni, essa autoria tem sido objeto de debate. Estudos recentes sugerem que António Pereira — arquiteto e mestre-de-obras que colaborou com Nasoni na Sé de Lamego — poderá ter sido o verdadeiro autor do risco arquitetónico do santuário.

Capela de São Pedro de Balsemão

Classificada como Monumento Nacional, esta capela reveste-se de elevado valor histórico e arqueológico. Considerada o mais antigo edifício de culto cristão em Lamego e, segundo alguns historiadores, o segundo mais antigo da Península Ibérica, a sua origem remonta ao século VII, sendo associada ao período suevo-visigótico e ao reinado de Sisebuto.

Sé de Lamego

A construção da Sé Catedral teve início em meados do século XII, por iniciativa de D. Afonso Henriques. O edifício foi alvo de sucessivas modificações ao longo dos séculos, refletindo diferentes estilos arquitetónicos. Destacam-se a torre românica até ao nível dos sinos (séculos XII-XIII), a fachada com três pórticos de arquivoltas lavradas em granito, e as abóbadas interiores decoradas com pinturas de Nicolau Nasoni, realizadas entre 1737 e 1738.

Igreja do Desterro

Situada na cidade de Lamego, a Igreja do Desterro é um exemplar relevante do património religioso local. A sua edificação remonta ao período barroco, estando associada à instalação de ordens religiosas e confrarias que marcaram a paisagem urbana e espiritual de Lamego. O templo destaca-se pela sobriedade da sua fachada e pelo interior decorado com talha dourada e azulejaria característica do século XVIII, refletindo os valores devocionais e artísticos da época. Encontra-se inserida num contexto urbano histórico e continua a desempenhar um papel importante nas celebrações religiosas da comunidade local.

Igreja de São João de Tarouca

Fundada em 1640 pelo Bailio de Leça, Dom Frei Luís Álvares de Távora, esta igreja destaca-se pela excepcional talha dourada do século XVIII, executada por mestres entalhadores de Lamego. No altar-mor, sobressai um magnífico sacrário esculpido em madeira, considerado uma verdadeira joia do barroco português.

Igreja de Santa Maria de Almacave

Construída nas imediações de uma antiga necrópole árabe, a Igreja de Santa Maria de Almacave é um edifício românico datado do século XII, embora tenha sido alvo de profundas remodelações, sobretudo durante o século XVII. Classificado como Monumento Nacional, este templo assume particular relevância histórica, dado que, segundo a tradição, ali se terão realizado as primeiras cortes do Reino de Portugal, no ano de 1143.

Igreja de São Francisco

O templo atual corresponde ao que resta do antigo convento fundado em 1599. No seu interior, destaca-se uma imagem de Nossa Senhora, esculpida em madeira no século XVI, e, no altar-mor, um notável quadro do século XVII alusivo à morte de São Francisco.

1.7. Principais Atividade Económicas de Lamego

As principais atividades económicas do concelho são os serviços, o comércio e a agricultura, esta representa uma importante fonte de riqueza, proveniente sobretudo do sector vitivinícola, e a produção agropecuária. Para além da produção do vinho do Porto, regista-se igualmente uma clara aposta nos vinhos de mesa com Denominação de Origem Controlada (DOC) e na produção de espumantes, os quais assumem-se como um importante cartaz promocional a nível nacional e internacional, prova disso á a presença de duas das maiores produtoras de espumante nacional, as caves da Murganheira e as caves da Raposeira.

O tecido empresarial de Lamego é constituído por unidades de pequena dimensão, havendo poucas unidades de média dimensão, o emprego é pouco qualificado e diminuto, o volume de negócios e a riqueza gerada têm uma relativa representação. Os sectores do turismo monumental e religioso têm vindo a crescer paulatinamente, e é neles que se identificam algumas potencialidades, sendo reconhecidas algumas vocações do concelho a dinâmica registada é suficiente, podendo, todavia, haver melhoramentos neste sector. Esta situação foi reforçada com a recente conclusão da A24, assumindo-se como fator determinante na atração da procura regional.

1.8. A Cidade de Peso da Régua

O Delfim Douro Hotel mesmo sendo um hotel localizado na região pertencente a Lamego, tem na Cidade de Peso da Régua uma forte ligação muito por ser uma cidade com pontos importantes como a estação de comboios, estação de autocarros e o cais turístico fluvial. A cidade da Régua, também conhecida como Peso da Régua, é uma cidade localizada no norte de Portugal, na região do Douro, no distrito de Vila Real.

A cidade da Régua está situada na margem direita do rio Douro e é conhecida como a capital do Vinho do Porto, é também o coração da região vinícola do Douro, onde muitas das principais quintas e adegas da região estão localizadas. Um dos destaques da cidade da Régua é a sua paisagem ribeirinha deslumbrante. As encostas íngremes e as vinhas em terraços são características marcantes da região, e os visitantes podem desfrutar de belas vistas panorâmicas ao longo do rio Douro. A cidade possui uma história rica relacionada à produção de vinho. O Museu do Douro, localizado na Régua, é uma visita obrigatória para aqueles que desejam conhecer mais sobre a história e a cultura do vinho na região.

O Peso da Régua oferece passeios de barco rabelo pelo rio Douro, permitindo que os visitantes apreciem a paisagem das vinhas e das quintas ao longo do rio e a conheçam a história do transporte do vinho até ao Porto. É um ponto de partida comum para os cruzeiros, onde estes oferecem uma experiência relaxante da região. O Cais da Régua desempenha então um papel importante para os turistas que visitam a região do Douro. Ainda assim, a cidade está pronta para os turistas praticarem desportos como a canoagem e assim exploram o rio de forma mais ativa e atrativa, outro ponto é a criação de infraestruturas que surgem ao redor do rio, temos como exemplo os restaurantes, hotéis e aproveitam assim a sua vista para trazer turistas. A estação da Régua está estrategicamente localizada, servindo como um importante ponto de entrada para os turistas que desejam explorar a região do Douro.

Os turistas ao fazer estas viagens de comboio vivenciam uma experiência única e memorável, pois esta viagem proporciona aos visitantes uma inigualável vista da região

Capítulo II

Caracterização do Delfim Douro Hotel



2. O Delfim Douro Hotel

O Delfim Douro Hotel está localizado na Quinta do Loureiro, situado na margem esquerda do rio Douro da freguesia de Samodães, concelho de Lamego. O Hotel Delfim Douro é um encantador hotel de 4 estrelas fundado em 1 de julho de 2012 pela Empresa U.S. Mendes, Construções Engenharia, LDA, encontrando-se na deslumbrante região do Vale do Douro, em Portugal. Este Hotel possui uma posição privilegiada, no topo de uma colina, o que faz com que ofereça vistas deslumbrantes para o rio Douro e as belas paisagens circundantes. O mesmo é de cariz familiar e é conhecido pela sua atmosfera acolhedora e relaxante, proporcionando aos hóspedes uma experiência única de tranquilidade e conforto. A sua arquitetura combina elementos modernos com um toque rústico, destacando-se pela peculiaridade dos seus 42 quartos estarem situados nos pisos inferiores.

O hotel oferece uma ampla gama de comodidades e serviços, incluindo uma piscina ao ar livre, um terraço panorâmico, um restaurante com uma cuidadosa seleção de vinhos do Douro, um bar, e uma sala de jogos anexa ao bar, equipada com mesa de bilhar e máquina de dardos.

A localização privilegiada do hotel permite que os hóspedes explorem facilmente a região do Vale do Douro, conhecida pelas suas quintas e paisagens deslumbrantes. Os hóspedes podem participar de passeios de barco no rio, visitar as adegas e quintas locais ou até mesmo na vinha pertencente ao hotel, fazer caminhadas pela natureza circundante ou simplesmente relaxar e desfrutar da serenidade do ambiente local.

Em resumo, o Hotel Delfim Douro é um refúgio encantador no coração do vale do Douro, oferecendo aos hóspedes uma experiência relaxante, vistas espetaculares e uma hospitalidade calorosa. É o local ideal para aqueles que desejam desfrutar da beleza natural e dos vinhos únicos desta região deslumbrante de Portugal.

Atualmente, o hotel regista uma elevada taxa de ocupação, praticando preços que variam entre 200,00 € de domingo a quinta-feira e 260,00 € de sexta-feira a sábado, estando estes valores sujeitos a alteração devido a eventos na região ou datas especiais. Durante o inverno, os preços rondam os 120,00 € a 160,00 €, dependendo do mês em questão.

Neste momento, está em construção uma zona de SPA, que contará com uma piscina interior, sala de massagens, ginásio e sauna, oferecendo ainda mais comodidade e bem-estar aos hóspedes.

Durante o período de covid-19, altura em que grande maioria dos serviços encerraram por prevenção, a administração do hotel aproveitou para investir na expansão das suas infraestruturas. Foi então decidido construir um novo edifício na Quinta do Loureiro – um salão

de eventos, uma vez que a procura para casamentos, batizados e eventos corporativos estava a aumentar significativamente. Assim, entre 2020 e 2022, foi desenvolvido este novo espaço, preparado para acolher todo o tipo de eventos.

Esta será a temática que irei desenvolver e explorar durante a realização deste trabalho, pois trata-se da área de negócio pela qual fiquei responsável no Delfim Douro Hotel, encarregando-me do seu desenvolvimento e organização.



Figura 2 - Piscina Panorâmica e Receção Delfim Douro Hotel

A missão do Delfim Douro Hotel é proporcionar uma experiência de bem-estar e receber os seus hóspedes da melhor maneira possível, combinando a beleza do Vale do Douro e com serviços de alta qualidade e atenção aos detalhes. O hotel consegue oferecer um ambiente acolhedor e relaxante, onde os hóspedes possam desfrutar de momentos de tranquilidade, conforto e descoberta das maravilhas que a região do Douro fornece.

A sua missão também é crescer enquanto hotel proporcionando diferentes conteúdos aos seus hóspedes, para satisfazer e fazer com que eles voltem. Para isso procuram desenvolver-se tanto ao nível de oferta, procura, alojamento e eventos e atualmente temos como exemplo a construção do 'SPA' e ginásio

A visão do Delfim Douro Hotel é ser reconhecido como um destino de referência no Vale do Douro tem como visão ser um hotel que marca pela diferença em relação aos seus concorrentes, destacando-se pela excelência dos serviços prestados e pela sua localização privilegiada e pelo saber receber. O hotel pretende proporcionar aos hóspedes uma estadia única e autêntica, onde possam criar memórias inesquecíveis, estar em contacto com a natureza, conhecer a cultura local e desfrutar da gastronomia regional.

2.1. Estrutura Organizacional

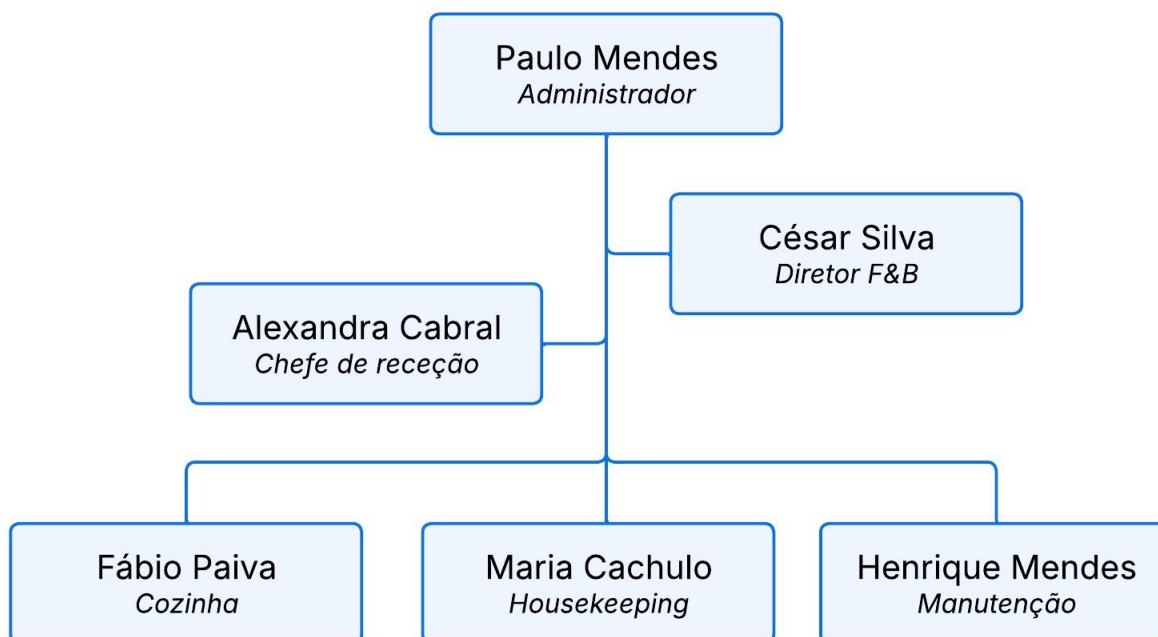


Figura 3 - Organograma da empresa

Administração- A Administração constitui o órgão máximo de decisão, setor responsável pela liderança, gestão e coordenação do hotel. O Engenheiro Paulo Mendes, enquanto administrador, assume a responsabilidade plena pela tomada de decisões, tendo a palavra final em todas as matérias relevantes à gestão do negócio.

Assistentes de Direção / Diretor de F&B – A minha posição na unidade hoteleira insere-se na Direção, com responsabilidade direta pela organização e supervisão de todo o departamento de *Food & Beverage*, bem como, mais recentemente, pela coordenação dos eventos. Este cargo implica a gestão e supervisão do funcionamento dos subdepartamentos de Cozinha, Restaurante e Bar.

O departamento está estruturado em três grandes áreas:

- Setores de produção, como a Cozinha, onde ocorre a transformação da matéria-prima em produto final;
- Setores de serviço, que abrangem os pontos de venda, como o Restaurante e o Bar;
- Seções de apoio, entre as quais se destacam a copa e o economato.

Bar – Caracteriza-se por ser um espaço destinado maioritariamente ao convívio e ao consumo de bebidas, como vinhos DOC a copo ou vinhos do Porto, cocktails ou mesmo serviço de uma refeição ligeira. No hotel Delfim Douro, este setor é composto por uma equipa de aproximadamente seis membros.

Restaurante – Disponível durante todos os dias para as refeições do dia, pequeno-almoço (incluído na tarifa do alojamento), almoço e jantar. A equipa que assegura o serviço neste espaço é a mesma que opera no bar, sendo os colaboradores divididos entre ambos os setores, conforme as necessidades operacionais.

Cozinha – Responsável pela preparação e confeção dos alimentos, constituindo um dos subdepartamentos fundamentais do serviço de F&B. É liderada pelo Chef Fábio e conta com o apoio de três colaboradores. Este setor é responsável por assegurar a qualidade, o sabor e a apresentação dos pratos servidos no restaurante e no bar.

Andares/ *Housekeeping* – Este setor preza pela limpeza, apresentação e limpeza dos quartos e de todos os outros espaços interiores da unidade hoteleira. A equipa é coordenada pela governanta Maria, que supervisiona e orienta quatro auxiliares de limpeza. As tarefas são organizadas de forma a garantir elevados padrões de qualidade e conforto para os hóspedes, estando este setor em constante comunicação com a Receção, especialmente no que diz respeito à disponibilidade e preparação dos quartos.

Manutenção – É a secção responsável pela reparação de equipamentos e a conservação das instalações da unidade hoteleira, tanto interiores como exteriores. A equipa é composta por três elementos que intervêm em diversas áreas, como os quartos, a lavandaria, o bar, o restaurante e os jardins. Este setor atua, em grande parte, com base em pedidos de manutenção originados pela Receção ou pelo departamento de *Housekeeping*, garantindo o bom funcionamento dos serviços e a preservação da infraestrutura.

2.2. Enquadramento Legal

Para que uma unidade hoteleira seja classificada como um hotel de 4 estrelas, é necessário cumprir um conjunto de requisitos obrigatórios definidos por legislação específica. Estes requisitos abrangem diversas áreas da infraestrutura e dos serviços prestados, incluindo:

- Acessibilidade e presença de zonas comuns e zonas de serviço adequadas;
- Existência de sistemas de climatização e varandas, de acordo com as exigências normativas;

- Número mínimo de divisões, como quartos duplos e casas de banho com determinadas características (por exemplo, dimensão mínima, equipamentos sanitários obrigatórios);
- Estacionamento disponível para os hóspedes;
- Equipamento dos quartos, incluindo mobiliário, iluminação, sistemas de climatização, cofre, mini bar, entre outros;
- Equipamento das salas de estar e refeições, garantindo conforto e funcionalidade;
- Equipamento de cozinha (caso aplicável), em conformidade com os requisitos de segurança e higiene;
- Sistemas de áudio e vídeo, comunicações eletrónicas (como Wi-Fi), bem como equipamentos suplementares e serviços adicionais que valorizem a experiência do hóspede.

A avaliação da categoria do hotel é feita através de um sistema de pontuação, no qual cada critério satisfeito corresponde a um determinado número de pontos. Após a realização de uma inspeção técnica, somam-se os valores atribuídos a cada item. Caso a pontuação total se enquadre na margem estabelecida para a categoria de 4 estrelas, o hotel mantém ou adquire essa classificação. Se a pontuação for inferior, poderá ser classificado para 3 estrelas; da mesma forma, se superar a pontuação exigida para uma categoria superior, poderá ser promovido.

2.3. Descrição dos Espaços

O hotel está distribuído por vários pisos, com áreas funcionais bem definidas que visam proporcionar conforto, lazer e uma experiência agradável aos hóspedes.

No piso 0, ou piso principal, localiza-se a receção, que opera 24 horas por dia, assegurando apoio permanente aos clientes. Ainda neste piso, encontra-se uma sala de estar, onde os hóspedes podem relaxar e usufruir de momentos de descanso, com acesso a televisão. Mais ao fundo, situa-se o bar, aberto diariamente entre as 11h30 e as 00h00 para serviço de bebidas, e até às 23h30 para snacks (refeições ligeiras). Este piso integra ainda uma sala de jogos, equipada com uma mesa de bilhar e uma máquina de setas, promovendo o entretenimento dos hóspedes. No exterior, os clientes têm acesso a uma piscina e a um terraço panorâmico, com uma vista privilegiada sobre o rio Douro — um espaço muito apreciado para momentos de lazer e fotografia.

No primeiro piso encontra-se o restaurante, onde são servidas todas as refeições do dia:

- Pequeno-almoço: das 08h15 às 10h15;
- Almoço: das 13h00 às 15h00, disponível apenas aos fins de semana; ● Jantar: das 19h30 às 22h00.

As marcações para o almoço e jantar devem ser realizadas previamente na receção, assegurando uma melhor gestão da ocupação do espaço.

Nos pisos inferiores, estão localizados os quartos e as suítes, organizados de forma a garantir privacidade, conforto e tranquilidade a todos os hóspedes.

2.3.1. Alojamentos

O hotel oferece uma variedade de acomodações bem equipadas, desde quartos espaçosos até suítes luxuosas, todos com vista panorâmica para o Rio Douro. Cada quarto é cuidadosamente decorado e acomodam ar condicionado, ecrã interativo com canais de satélite, acesso à piscina exterior, secador de cabelo minibar, insonorização, WiFi gratuito proporcionando assim um ambiente acolhedor e aconchegante para os hóspedes desfrutarem.

O hotel, de cariz familiar, disponibiliza um total de 42 quartos que estão divididos pelos pisos inferiores.

O piso -1 conta com 14 quartos, todos com varanda privativa, distribuídos da seguinte forma:

- Quartos 101 a 106: tipologia twin (duas camas individuais);
- Quarto 107: adaptado para pessoas com mobilidade reduzida;
- Quartos 108 a 114: tipologia duplo (cama de casal);
- Quarto 115: suíte com varanda, oferecendo maior conforto e exclusividade.



Figura 4 - Alojamentos Piso - 1 Delfim Douro Hotel

O piso -2 é composto exclusivamente por quartos com varanda privativa. Uma característica diferenciadora deste piso é a configuração das casas de banho, que possuem vidros com visibilidade para o quarto, a qual pode ser controlada através de um sistema de persianas internas, conferindo um toque moderno e sofisticado ao ambiente. A distribuição dos quartos neste piso é a seguinte:

- Quartos 201 a 206: tipologia twin (duas camas individuais);
- Quartos 207 a 214: tipologia duplo (cama de casal).



Figura 5 - Alojamentos Piso -2 Delfim Douro Hotel

O piso -3 apresenta acomodações modernas e elegantes, com destaque para o design das casas de banho, que têm vista direta para o quarto através de uma divisão em vidro. Ao contrário dos pisos anteriores, as casas de banho neste nível estão equipadas com polibã em vez de banheira, privilegiando a funcionalidade e o aproveitamento do espaço. A distribuição dos quartos é a seguinte:

- Quartos 301 a 314: tipologia duplo (DB), com cama de casal;
- Quarto 315: uma suíte premium, mais ampla e com um nível superior de conforto e exclusividade, sendo considerada a mais luxuosa da unidade hoteleira; Quartos 310 e 311: quartos comunicantes, idealizados para famílias ou grupos, permitindo ligação interna entre os dois espaços.



Figura 6 - Alojamentos Piso - 3 Delfim Douro Hotel

2.3.2. Regime de Alojamentos

O hotel disponibiliza aos seus hóspedes diferentes regimes de estadia, adaptados às suas preferências e necessidades. Estes regimes incluem, em diferentes combinações, o alojamento e as principais refeições, com ou sem bebidas incluídas:

- APA (Alojamento e Pequeno-Almoço) Inclui exclusivamente o alojamento e o pequeno-almoço.
- MP (Meia Pensão)

Existem duas variantes:

MP sem bebidas incluídas: inclui alojamento, pequeno-almoço e jantar, sem bebidas com um custo de 43 € por adulto

MP com bebidas incluídas: inclui alojamento, pequeno-almoço e jantar, com bebidas incluídas, com um custo de 48 € por adulto.

- PC (Pensão Completa), também disponível em duas modalidades:
 - PC sem bebidas incluídas: inclui alojamento, pequeno-almoço, almoço e jantar, sem bebidas, com um custo de 72 € por adulto.
- PC com bebidas incluídas: inclui alojamento, pequeno-almoço, almoço e jantar, com bebidas incluídas, com um custo de 86 € por adulto.

Nos regimes com almoço ou jantar sem bebidas incluídas, estas podem ser adicionadas com um custo suplementar de 36 € por adulto. Caso seja uma criança e esteja em regimes que incluem jantar ou almoço, o preço é metade, ou seja 18 €.

Adicionalmente, o hotel disponibiliza os seguintes serviços complementares:

- Serviço de quartos: disponível mediante pedido, com um custo de 9 € por quarto.
- Taxa de rolha: caso os hóspedes pretendam consumir uma garrafa de vinho trazida do exterior, é aplicada uma taxa de 8 € por garrafa.

2.3.3. Cozinha

A cozinha do Delfim Douro Hotel é caracterizada por ser uma cozinha de autor, cozinha esta que se caracteriza por ter uma abordagem gastronómica que combina criatividade, inovação e a expressão pessoal do chef na elaboração de pratos. Nesse estilo, os chefs não apenas seguem receitas tradicionais, mas as reinterpretam ou criam novas combinações, muitas vezes inspiradas nas suas experiências, cultura, e visão estética. É considerada uma forma de arte culinária, onde a personalidade e o estilo do chef são tão importantes quanto os ingredientes. As principais características da Cozinha de Autor são:

1. Criatividade e Inovação:

- Desenvolvimento de pratos originais que desafiam convenções e exploram novas técnicas e combinações de sabores.
- Utilização de ingredientes inesperados ou aplicados de formas não convencionais.

2 Estética e Apresentação:

- A apresentação é cuidadosamente elaborada, muitas vezes com uma abordagem artística.
- O prato deve encantar não apenas o paladar, mas também os olhos e, às vezes, o olfato.

3 Uso de Técnicas Avançadas:

- Técnicas modernas, como *sous-vide*, esferificação, e espumas, são frequentemente utilizadas.
- Ferramentas de alta tecnologia podem ser empregadas para criar texturas e temperaturas únicas.

4 Ingredientes de Alta Qualidade:

- Prioridade dada a ingredientes frescos, sazonais e muitas vezes locais são valorizados.
- Valorização de práticas sustentáveis na aquisição e utilização de produtos.

5 Conceito e Narrativa:

- Cada prato pode contar uma história ou transmitir uma ideia, muitas vezes ligada às experiências do chef ou a uma temática específica.
- O menu é muitas vezes estruturado como uma jornada sensorial, com ligação temática entre os pratos.

No restaurante do hotel, pratos tradicionais portugueses como o bacalhau, polvo, robalo, cabrito, novilho ou leitão são revisitados com o toque autoral e requintado do chefe, que confere uma identidade própria a cada refeição, tornando a experiência gastronómica

única e memorável. Na Figura X é possível observar alguns dos pratos confeccionados no restaurante do hotel.

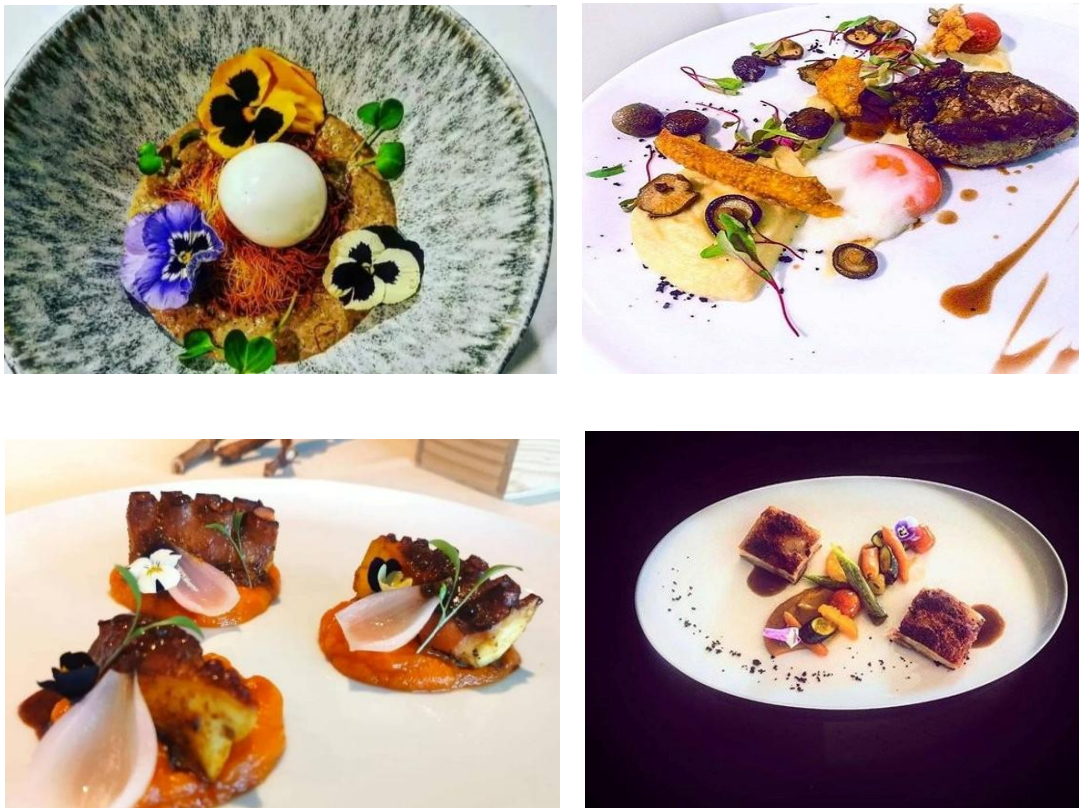


Figura 7 - Pratos Carta Restaurante Delfim Douro Hotel

2.3.4. Restaurante

O Restaurante Rio, localizado no primeiro piso do Delfim Douro Hotel, destaca-se pela sua envolvente paisagística e ambiente refinado. Com uma capacidade para cerca de 100 pessoas, o espaço é utilizado diariamente para o serviço de pequenos-almoços, almoços, jantares, bem como para a receção de grupos de pequena e média dimensão. Com um design panorâmico sobre o Rio Douro, o restaurante proporciona uma experiência sensorial completa, onde a paisagem se funde com uma decoração sofisticada e elegante, mas simultaneamente simples e acolhedora. A identidade duriense está presente em diversos elementos do espaço, como as telas e quadros que retratam ofícios tradicionais da região, e nas cores dos copos e utensílios de mesa, que evocam as tonalidades características do Douro.

A equipa de restaurante é composta por sete elementos, organizados em regime de turnos rotativos:

- Turno 1: responsável pelo pequeno-almoço e almoço;
- Turno 2: responsável pelo serviço de jantar.

O Restaurante é composto por uma enorme garrafeira, onde a carta de vinhos contempla vinhos das diferentes regiões vinícolas de Portugal, com especial destaque para os vinhos da Região Demarcada do Douro. A carta inclui uma ampla variedade de vinhos tintos, brancos, rosés, espumantes e, naturalmente, o emblemático Vinho do Porto (também conhecido localmente como vinho generoso). Além da carta tradicional, o restaurante oferece uma diversificada seleção de vinhos a copo, permitindo aos clientes explorar diferentes estilos e castas ao longo da refeição. Esta aposta na flexibilidade e descoberta enológica acrescenta valor à experiência gastronómica, reforçando a ligação entre a oferta culinária e a riqueza vinícola da região.



Figura 8 - Foto Restaurante DD Hotel



Figura 9 - Foto Mise-en-place Restaurante

2.3.4.1. Serviço À La Carte

O restaurante Rio está aberto todos os dias do ano, tanto para hóspedes como para clientes externos que desejem experienciar a cozinha de autor assinada pelo chef residente. O serviço prestado é exclusivamente *à la carte*, o que permite uma maior personalização da experiência gastronómica, com pratos preparados no momento e com maior atenção à qualidade e apresentação. A carta do restaurante é atualizada duas vezes por ano, de forma

a acompanhar a sazonalidade dos produtos e garantir a frescura dos ingredientes utilizados. Assim, o menu é dividido em:

- Carta de Outono/Inverno: implementada habitualmente nos meses de outubro ou novembro, e mantida até março ou abril. Trata-se de uma carta mais enxuta e funcional, adaptada a uma época de menor afluência, o que permite reduzir a complexidade da *mise-en-place* e controlar com maior eficiência os stocks de produtos perecíveis.
- Carta de Primavera/Verão: entra em vigor por volta de abril e estende-se até outubro. É uma carta mais elaborada, com foco em produtos frescos e leves, adequados ao clima mais quente e ao maior fluxo de clientes típico da época alta. Em ambas as versões da carta, é dada primazia aos produtos endógenos, valorizando os ingredientes da região duriense e respeitando a sazonalidade. Este compromisso assegura que os pratos servidos sejam não só representativos da identidade gastronómica local, mas também de elevada qualidade, promovendo uma experiência autêntica e sustentável para os clientes.

2.3.4.2. Serviço de Pequeno-almoço

O Delfim Douro Hotel oferece aos seus hóspedes um pequeno-almoço de estilo continental, servido habitualmente em regime de buffet, com uma seleção variada de produtos quentes e frios, cuidadosamente selecionados para proporcionar uma experiência gastronómica rica e autêntica. Entre as opções disponíveis, destacam-se:

- Pastelaria variada: pastéis de nata, cavacas de Resende, bolas de Berlim
- Diversidade de pães:, bem como a tradicional bola de Lamego;
- Produtos regionais: tábuas de queijos nacionais e da região, e uma seleção de enchidos tradicionais;
- Fruta laminada fresca;
- Pratos quentes: ovos mexidos, ovos cozidos, ovos estrelados, bacon, salsichas, feijão, e omeletes preparadas no momento.

No caso das bebidas (café, leite, leite de soja, água, sumos naturais, batidos), os mesmos são servidos diretamente à mesa do cliente pelos empregados de mesa.

Na época mais calma, em que a ocupação é mais reduzida, normalmente o pequeno-almoço é servido *à la carte*, isto é, servimos um mini *buffet* na mesa do cliente com as opções frias, enquanto que os pratos quentes são confeccionados no momento, de acordo com o pedido do cliente. As bebidas continuam igualmente a ser servidas à mesa. Esta opção visa reduzir o desperdício alimentar, mantendo, ainda assim, um padrão elevado de qualidade e serviço personalizado, uma vez que nestes períodos o número de hóspedes pode rondar apenas um ou dois quartos.



Figura 10 - Buffet de pequeno-almoço

2.3.4.3. Room-Service

O room-service é um serviço que o Delfim Douro Hotel presta ao seu hóspede. Este serviço tem uma taxa adicional de 15€, estando disponível ao longo de todo o dia, permitindo que os hóspedes possam solicitar refeições ou bebidas a qualquer momento, seja durante o pequeno-almoço, almoço, jantar, ou mesmo para um lanche durante a tarde.

2.3.5. Bar

O Bar é outro dos pontos de interesse e outlet do Delfim Douro Hotel. Abre às 11h00 e encerra às 24h00, sendo um excelente local de passagem para os hóspedes, onde podem desfrutar de uma música ambiente, ver televisão, jogar snooker, jogos de tabuleiro, colocar a conversa em dia e relaxar a beber um cocktail ou a apreciar um vinho da vasta seleção disponível na carta de vinhos.

Para além da referida carta de vinhos presente, o Bar dispõe também uma carta com várias opções de bebidas, desde cocktails clássicos e cocktails de autor elaborados pelo responsável de bar, a bebidas destiladas como gin, vodka, whisky ou rum, licores ou bebidas fermentadas como cerveja ou cidra. A carta do Bar também contempla uma seleção de Tapas e *Snacks* onde consta, por exemplo: tábua de enchidos, tábua de queijos, Pregos, Hambúrgueres, entre outras opções que podem ser visualizadas no anexo deste trabalho.



Figura 11 - Bar Delfim Douro Hotel

2.3.6. SPA

O SPA do Delfim Douro Hotel, é o novo espaço prestes a ser inaugurado e representa mais uma valência que passará a estar disponível para os clientes. Este espaço é composto por piscina interior, sala de massagens, sauna, banho turco, ginásio e balneários. A finalização desta obra está para breve, prevendo-se estar ao dispor dos hóspedes até final do ano de 2025. Este espaço vem responder a uma necessidade sentida pelo hotel, especialmente com o objetivo de atrair mais hóspedes durante a época de inverno, altura em que os turistas procuram, com maior frequência, este tipo de comodidades. Assim, o SPA será uma mais-valia significativa para os clientes que escolhem o Delfim Douro Hotel nesta altura do ano.

2.3.7. O Chalé Eventos

O Chalé Eventos é o espaço mais recente inaugurado pelo Delfim Douro Hotel. Este espaço foi construído em 2020, altura em que todo o mundo foi afetado pela pandemia do Covid-19 obrigando o país e vários setores de atividade a abrandarem os seus negócios, a encerrar temporariamente e, posteriormente, a reabrir adaptando os seus serviços às novas circunstâncias. Durante este período, a administração do hotel decidiu dar início à construção deste espaço dedicado a eventos, uma vez que, desde a sua abertura em 2012, o hotel vinha sendo muito procurado para a realização de eventos de maior dimensão. No entanto, o espaço físico do hotel não permitia acolher todos os pedidos, e sempre que se realizava um evento no interior do hotel, surgiam problemas relacionados com barulho, incómodo e transtornos causados aos restantes hóspedes que procuravam descanso e tranquilidade. Naturalmente um evento engloba, pessoas, movimento, confusão, barulho, podendo originar reclamações de clientes alheios ao mesmo. Assim, entre 2020 e 2021, período em que o setor

do turismo funcionou com algumas limitações, foi construído o Salão de eventos e deu-se início a uma nova área de negócio que está a crescer rapidamente e a aumentar a receita do Hotel. É nesta nova vertente — os eventos — que este trabalho se foca, sendo explorada em maior detalhe nos capítulos seguintes.



Figura 12 - Entrada Delfim Douro Hotel

2.4. Tipos de Turistas no Delfim Douro Hotel

O Hotel Delfim Douro atrai uma variedade de turistas que procuram desfrutar das belezas e atrações da região do Vale do Douro. Aqui estão alguns tipos de turistas que costumam procurar o hotel:

1. **Amantes de Vinho:** O Vale do Douro é uma das principais regiões vinícolas de Portugal, conhecida pelos seus vinhos de alta qualidade. Turistas interessados em enoturismo, que desejam explorar vinícolas locais, participar em degustação de vinho e aprender sobre o seu processo de elaboração, são naturalmente atraídos pelo Delfim Douro Hotel.
2. **Viajantes Românticos:** com a sua localização e vista panorâmica para o rio Douro, o Delfim Douro atrai casais em busca de um refúgio romântico. A atmosfera tranquila e aconchegante do hotel oferece um cenário perfeito para uma escapadela romântica, seja para comemorar uma ocasião especial ou simplesmente desfrutar de momentos a dois.
3. **Apreciadores de Natureza:** A região do Vale do Douro é conhecida por suas paisagens deslumbrantes, com vinhedos em socacos, colinas verdejantes e o rio serpenteando pela região. Turistas que apreciam o contacto com a natureza podem explorar os arredores através de caminhadas, passeios de barco ou simplesmente relaxar e apreciar a serenidade da paisagem.

4. Viajantes em busca de Relaxamento: O Delfim Douro Hotel é um lugar ideal para aqueles que desejam relaxar e recarregar as energias. Com a sua piscina ao ar livre, os turistas podem desfrutar de momentos de tranquilidade e bem-estar durante a estadia.
5. Exploradores Culturais: A região do Vale do Douro também possui uma rica herança cultural destacando-se cidades como Peso da Régua e Lamego (esta última, conhecida por ser a cidade com mais monumentos por metro quadrado), bem como aldeias pitorescas como Resende. A região oferece castelos, igrejas e locais históricos que despertam o interesse dos que desejam mergulhar na história, cultura local e gastronomia tradicional.

Estes são apenas alguns exemplos dos perfis de turistas que visitam o Delfim Douro Hotel. Ao longo do meu estágio, apercebi-me que, atualmente, os turistas dos Estados Unidos da América são os que mais visitam o hotel, seguidos dos brasileiros e franceses.

Capítulo III

Gestão e Organização de Eventos

3.1. Definição de Evento

O significado da palavra “evento” é, atualmente, entendido como uma celebração de um acontecimento especial, uma vez que, quando falamos em evento estamos a falar de um macro propositado, planeado e organizado. No entanto, falar de evento também pode significar um simples jantar de amigos, um jantar de Natal convívio de uma empresa ou até uma pequena festa num infantário. Estes acontecimentos têm em comum com um festival internacional de música, um torneio de futebol ou um torneio de ténis.

O dicionário define evento como sendo um “acontecimento”, “sucesso”, “êxito”. Já no dicionário enciclopédico, encontramos uma definição um pouco mais abrangente, uma vez que designa evento como sendo uma ocorrência num fenómeno aleatório, de um determinado conjunto definido a priori.

No entanto, e aprofundando a descrição de evento é um acontecimento especial, a palavra "especial" ganha relevância, uma vez que a generalidade dos autores se refere ao evento como tal. De acordo com e José Rolim Valença (cit. in Giácomo, 1993) que refere que “evento em relações públicas é um acontecimento especial, antecipadamente planeado, no conjunto de atividades de um programa de comunicações”. Segundo este autor, o evento especial é uma das muitas linguagens que as relações públicas utilizam. No mesmo sentido, a autora Cristina Giácomo (1993, p.47) afirma que:” o evento é um instrumento de comunicação e um dos elementos mais poderosos na estratégia comunicacional”. Dentro deste conceito Allen et. al. (1999), p.5) afirma que:

“O termo eventos especiais foi criado para descrever rituais, apresentações ou celebrações específicas que tenham sido deliberadamente planejados e criados para marcar ocasiões especiais ou para atingir metas ou objetivos específicos de cunho social, cultural ou corporativo.”

Nas referências de outros autores, um evento aparece como sendo algo de várias designações. Pedro et. al. (2005, p.13) define evento da seguinte maneira:

“... decompondo a definição de evento, vemos que o facto aconteceu, ou seja, tem uma data de realização, bem como hora de início e fim, além de um local, como é óbvio.” Para Zanella (2003, p.13):

“Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas ou entidades realizada em data e local especial, com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e

significativos e estabelecer contactos de natureza comercial, cultural, desportiva, social, familiar, religiosa, científica, etc.”

Numa definição mais generalista e reportando ao profissionalismo da atividade Matias (2011, p.75), baseando-se na experiência de vários autores afirma que evento significa:

- Atuação do profissional mediante pesquisa, planeamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir o seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados.
- Conjunto de atividades profissionais desenvolvidas com o objetivo de alcançar o público-alvo pelo lançamento de produtos, apresentação de uma pessoa, empresa ou entidade, visando estabelecer o seu conceito ou recuperar a sua imagem.
- Comemoração de um ato, com finalidade mercantil ou não, visando apresentar, conquistar ou recuperar o público-alvo.
- Junção de ações previamente planeadas com o objetivo de alcançar resultados definidos perante o seu público-alvo.

De forma a simplificar e cobrir todos os aspetos relacionados com a definição de evento, podemos afirmar que evento é um acontecimento especial, planeado e organizado com um objetivo, num determinado momento e local para um destinado a um público-alvo.

Esta definição direciona, de forma sucinta, o conceito de evento. No entanto, não podemos esquecer que o evento deve, por si só, ser motivo de notícia, causar impacto, trazer algo de novo, e, acima de tudo, ter como resultado o sucesso, uma vez que esta deverá ser a imagem que o evento deve deixar depois da sua realização.

3.2. Classificação de Eventos

Alguns autores, utilizando diferentes abordagens, propõem classificações diversas para os eventos, baseando-se em critérios como categoria, área de interesse, tipo de público, periodicidade, conteúdos programáticos ou objetivos. Os eventos acabam por apresentar características singulares, mas também partilham semelhanças, uma vez que os princípios básicos e as técnicas práticas gerais tendem a aplicar-se transversalmente.

Nesse sentido, e tendo em conta as várias formas de classificar os diversos eventos que existem ou possam vir a existir, podemos identificar cinco grandes categorias, que aglutinam múltiplos fatores suscetíveis de os distinguir. A multiplicidade de fatores inerentes à criação e organização de um evento levar-nos-ia a uma série infindável de classificações.

No entanto, ao reunir as perspetivas de diversos autores e profissionais da área, é proposta a seguinte divisão:

3.2.1. Micro Evento

O micro evento caracteriza-se por ser um evento que não exige recursos financeiros, humanos e de logística significativo. Este é orientado para um público muito específico e o seu número de participantes não ultrapassa, em muito, as cem pessoas. Podemos apontar como exemplos de micro eventos: jantar de curso, aniversários, nascimento de um filho, entre outros.

3.2.2. Pequeno Evento

O pequeno evento distingue-se por representar uma iniciativa com maior relevância para a organização promotora ou para os participantes. Embora ainda mantenha alguma especificidade no que diz respeito ao público-alvo, pode já contar com o envolvimento de entidades ou promotores locais. Este tipo de evento tende a atrair um número mais significativo de participantes externos ao círculo habitual da organização, variando entre cem e quinhentas pessoas. São exemplos comuns de pequenos eventos: congressos, workshops e seminários.

3.2.3. Médio Evento

Os eventos de média dimensão requerem um esforço promocional mais robusto, sobretudo a nível regional, dado que não se justifica, regra geral, uma divulgação em larga escala para áreas geograficamente distantes. A componente logística torna-se mais complexa, exigindo maior investimento e planeamento, proporcional à dimensão do evento. Este tipo de evento deixa de se dirigir a um público-alvo específico, abrangendo uma audiência mais diversificada. Os temas abordados tendem a suscitar interesse generalizado, e o número de participantes pode variar entre quinhentas e três mil pessoas. Como exemplos ilustrativos incluem-se: exposições temáticas em pavilhões, concertos de artistas reconhecidos, desfiles de rua e feiras de negócios.

3.2.4. Grande Evento

Os grandes eventos distinguem-se pelo elevado volume de investimento financeiro necessário à sua organização. São facilmente identificáveis pela sua escala, exigindo uma complexa e exigente logística operacional, bem como equipas de trabalho alargadas, que podem envolver dezenas ou até centenas de profissionais.

Estes eventos destacam-se também pela projeção nacional que adquirem, sendo frequente alcançarem visibilidade internacional, nomeadamente em regiões fronteiriças. Um exemplo paradigmático é o Festival de Vilar de Mouros, cuja estratégia de comunicação contempla, de forma deliberada, o mercado espanhol.

A sustentabilidade financeira dos grandes eventos depende, em larga medida, do patrocínio e do mecenato, sendo estes recursos utilizados de forma recorrente. A presença e parceria com os media revela-se igualmente imprescindível, tanto para a construção como para a manutenção da imagem de marca do evento.

É também característico dos grandes eventos uma diluição do público-alvo, que se torna indefinido em termos demográficos, geográficos e etários, refletindo a sua ampla atratividade. Em termos de afluência, o número de participantes pode variar entre três mil e oitenta mil pessoas.

3.2.5. Mega Evento

O megaevento distingue-se pela sua magnitude e complexidade organizativa, implicando frequentemente um processo de planeamento que se estende por vários meses ou mesmo anos. A sua concretização envolve o empenho de diferentes níveis de governação, sendo comum a mobilização de recursos políticos, económicos e sociais de âmbito nacional ou transnacional.

Por definição, um megaevento ocorre à escala internacional ou mundial, o que implica não apenas uma ampla cobertura mediática, mas também, em muitos casos, a necessidade de construção de infraestruturas específicas. Estes eventos deixam marcas profundas nas comunidades anfitriãs, com impactos significativos a nível social, económico e cultural.

O público-alvo assume um carácter verdadeiramente global, tanto em termos sociais como culturais, tornando irrelevante a sua localização geográfica. O envolvimento dos meios de comunicação social é absoluto e transversal, abrangendo imprensa, rádio, televisão e plataformas digitais, sendo impensável a realização de um megaevento sem cobertura mediática extensiva.

3.3. Tipologia de Eventos

Os vários tipos de eventos existentes permitem fazer uma divisão mediante as suas características e particularidades. Por isso, torna-se importante reconhecer esta diversidade e tratar todos os eventos de acordo com as suas especificidades, uma vez que cada um tem as suas próprias características e necessidades. Neste sentido, podemos dividir os eventos em nove tipos:

3.3.1. Eventos Culturais

São todos os eventos que possuem uma relação com um tema ligado a alguma das artes, como música, pintura, escultura, cinema, entre outras. Alguns exemplos são: festival de música, festival de teatro, festival de cinema, exposição de arte, lançamento de livros ou festival folclore.

3.3.2. Eventos Técnico-científicos

Tratam de assuntos relacionados com áreas técnicas e específicas (medicina, engenharia, jornalismo). Alguns exemplos são: congresso, conferência, convenção, fórum, seminário, simpósio.

3.3.3. Eventos Desportivos

Estão ligados à concentração de praticantes e participantes que se juntam à volta de uma qualquer modalidade desportiva (futebol, ténis, atletismo). Alguns exemplos de eventos desportivos de grande dimensão são: campeonato de futebol, combate de boxe, provas de atletismo, circuitos de golfe, regatas, entre outros.

3.3.4. Eventos Turísticos e de Lazer

Este tipo de evento agrupa pessoas com o objetivo de proporcionar momentos lúdicos e de descanso. Alguns exemplos são: Excursão, feira de campismo e lazer, programas de visita, feiras medievais/recriações históricas.

3.3.5. Eventos Religiosos

São eventos organizados em torno de uma temática religiosa (procissões, encontros evangélicos, romarias, festas em honra de santos populares, missas e encontros em espaços religiosos).

3.3.6. Eventos Comerciais/industriais

São eventos com um carácter promocional de um produto ou empresa, tendo também como objetivo a venda. Os principais eventos deste género são: feira de franchising, exposições, stock markets (roupa e acessórios de moda, festivais gastronómicos, feira de indústria e comércio têxtil, feira de artesanato, entre outros.

3.3.7. Eventos Políticos

Acabam por ser todos os eventos que são organizados à volta de uma temática política e que envolvem a discussão de assuntos dessa natureza. Estes eventos estão cada vez mais a ganhar importância na organização de eventos devido ao seu carácter influente na sociedade. Alguns exemplos são: Cimeiras, congressos partidários, debates, inaugurações, tomadas de posse, lançamento da primeira pedra.

3.3.8. Eventos Sociais

São eventos com uma forte componente de socialização e confraternização, como por exemplo: um baile de debutantes, um cocktail, um brunch, uma festa privada como batizado, casamento, ou comunhão ou ainda angariação de fundos para uma determinada causa.

3.3.9. Eventos Diversos

Nesta categoria estão incluídos todos os eventos que, pelas suas características, não se podem incluir com exatidão em nenhuma das outras. Aqui podemos encontrar uma variedade de eventos que mediante a sua temática são tão diversos quanto o seu público-alvo. Alguns exemplos são: mostra de inventos, jornada, follow-up, meetings e concursos.

3.4. Fases do Evento

Todo o evento que se pretenda organizar deve seguir uma estratégia geral perfeitamente definida para que se possa obter o sucesso desejado. Nesse sentido, qualquer evento deve passar por quatro fases fundamentais na sua organização.

3.4.1. Conceção

Nesta primeira fase, vai determinar-se a criação da ideia subjacente ao evento que vai permitir definir um ponto de partida para o arranque de todo o processo organizacional. É também nesta fase que se irá fazer o reconhecimento das necessidades inerentes ao evento

que se pretende realizar, bem como a definição dos objetivos que se pretendem alcançar e do público que o evento irá servir. Além disso, é nesta fase que se avalia a viabilidade da realização do evento, com base em vários aspetos e critérios, assim como a sua sustentabilidade.

3.4.2. Pré-evento

Na fase de pré-evento encontra-se a pedra basilar de qualquer organização: o planeamento do evento nos seus vários níveis - estratégico, estrutural, administrativo e organizacional. Nesta fase, define-se toda a preparação necessária para o início da organização do evento, como a análise situacional, as opções estratégicas e a coordenação executiva (que contempla a definição de todas as etapas do desenvolvimento do evento), bem como o controle financeiro, técnico, administrativo e social. Esta fase permite ainda a criação de sistemas de controle e de coordenação para a implementação estratégica do evento.

3.4.3. Evento

É nesta fase que se vai colocar em prática toda a preparação realizada anteriormente e entra em funcionamento o planeamento definido na fase anterior. Todas as etapas fazem-se acompanhar de uma lista de verificação, no sentido de garantir a sua complexa execução.

Esta fase está diretamente ligada à conjuntura em que o evento se desenvolve é, por isso, uma das mais críticas, uma vez que podem surgir situações de crise, às quais a organização deve responder de forma rápida e eficaz, ativando um plano de contingência igualmente definido na fase do pré-evento. Nesta etapa, distinguem-se dois tipos de fatores: os ponderáveis, que englobam todas as situações que não deviam ocorrer durante a realização do evento, mas para as quais a organização previu soluções e os imponderáveis, que se referem a situações não previstas e, por isso, de difícil controlo, obrigando muitas vezes ao improvisado.

3.4.4. Pós Evento

Após o evento, inicia-se a fase de desmontagem, avaliação, divulgação de resultados e encerramento. Esta fase assume um papel muito importante na organização, uma vez que vai permitir determinar o sucesso ou o fracasso do evento, através da avaliação técnica e administrativa e, mais importante de tudo, da avaliação dos participantes. Esta fase

possibilita, assim, a análise dos resultados obtidos, confrontando-os com os objetivos previamente definidos. Os resultados obtidos pela avaliação final permitirão recolher elementos que possibilitem um menor planeamento e estruturação de futuros eventos, assim como a evitar possíveis falhas e lapsos em futuros eventos.

MODELO DE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO				
1 – Como você qualifica o evento quanto a:				
a) Programação:				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temas/assunto				
Conferências				
Trabalhos apresentados				
Projetos				
Debates				
Carga horária				
b) Organização:				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Secretaria				
Coffee break				
Instalações				
Sinalização de acesso				
Informações				
Material oferecido				
Pontualidade				
Recepção				
Equipamentos				

Figura 13 - Matias (2001, p.147)

Capítulo IV

Fases de Planejamento, Organização e Gestão de Eventos

4. Planeamento de Eventos

De acordo com Allen et al. (2003, p. 50), o planeamento é entendido como um processo que envolve a identificação da situação atual de uma organização e a definição do percurso necessário para alcançar os objetivos futuros, mediante a aplicação de estratégias e técnicas adequadas.

Antes de delinear o plano de um evento, é imprescindível considerar os fatores internos e externos que podem influenciar as decisões estratégicas e operacionais. Estes fatores têm impacto direto sobre o processo de planeamento, condicionando-o em diversos níveis. Em termos gerais, planejar consiste em traçar um percurso claro, sustentado por técnicas e estratégias, que permita alcançar os fins definidos pela organização.

No âmbito do planeamento de eventos, torna-se essencial definir com precisão os objetivos a atingir, prever os recursos necessários — humanos, financeiros, materiais e legais — e constituir uma equipa competente, com capacidade para assumir responsabilidades ao nível da coordenação e execução. É igualmente importante estabelecer canais de comunicação eficazes entre todos os intervenientes no processo organizativo, bem como implementar mecanismos de controlo e monitorização que assegurem o cumprimento das decisões tomadas ao longo de todas as fases do evento.

4.1. Planeamento Estratégico

A extensão do planeamento necessário para um evento varia consideravelmente consoante o seu grau de complexidade e importância. Independentemente dessas variáveis, é essencial adotar uma abordagem estratégica clara e bem definida, de modo a garantir a eficácia e o sucesso do evento. Para tal, o evento deve ser concebido e executado no âmbito de um plano organizacional estruturado.

Apresenta-se, nesta secção, um modelo de plano organizacional com carácter abrangente. A sua aplicação, contudo, deverá ser ajustada às necessidades específicas de cada evento, tendo como base a definição prévia de um conjunto de elementos essenciais ao seu desenvolvimento.

4.2. As cinco questões dos eventos

O processo de planificação de um evento tem origem na conceção da ideia, na definição da sua natureza e no desenvolvimento do conceito que se pretende implementar.

Do ponto de vista organizacional, esta fase de conceptualização deve responder a cinco questões fundamentais.

Segundo Goldblatt (cit. in Hoyle Jr., 2002, p. 53), estas cinco questões constituem um apoio essencial para a avaliação da exequibilidade, visibilidade e sustentabilidade do evento. Assim, a organização deve iniciar o processo respondendo à questão “Porquê?”, ou seja, compreender a razão fundamental para a realização do evento. Esta análise inicial permite clarificar os objetivos subjacentes e justificar a pertinência do evento no contexto em que se insere.

A sustentabilidade enquanto projeto exige que exista um verdadeiro sentido para todos os esforços desenvolvidos pelos indivíduos envolvidos na sua concretização.

Relativamente à questão do “Quem”, é fundamental identificar claramente o público-alvo e compreender as suas expectativas, de forma a direcionar a comunicação e as ações para esse segmento específico. Importa, igualmente, considerar todos os parceiros do evento, que são peças essenciais na sua organização. Estes parceiros podem integrar a estrutura interna (comissões, equipas, técnicos, entre outros) ou serem elementos externos, como os meios de comunicação social, patrocinadores e outras entidades colaboradoras.

A questão “Quando” realizar o evento é igualmente determinante para o seu sucesso. Fatores como as condições meteorológicas, horários, dias da semana, épocas do ano, sazonalidade, bem como a coincidência com outros eventos relevantes, podem influenciar significativamente a adesão do público e os resultados obtidos. Caso se pretenda alcançar uma ampla cobertura mediática, o momento da realização deve ser cuidadosamente ponderado, uma vez que a concorrência com acontecimentos de maior visibilidade poderá comprometer as expectativas da organização.

Assim, a escolha da data deve considerar todos estes aspetos desde a fase inicial do planeamento, assegurando a viabilidade e pertinência do evento.

Tal como o tempo, o local do evento tem um impacto significativo na sua concretização. Para responder à questão “Onde”, é imprescindível avaliar se o espaço escolhido corresponde às necessidades da organização e do público-alvo. A localização, acessibilidades, condições estruturais e os custos associados devem ser criteriosamente ponderados. Um local inadequado pode afastar o público pretendido ou comprometer a experiência dos participantes, pelo que é essencial optar por um espaço que concilie, da melhor forma possível, os requisitos logísticos, técnicos e financeiros.

No que respeita à questão “O quê”, é crucial definir de forma clara e objetiva a natureza do evento a organizar. A conceção do evento deve estar alinhada com o seu propósito, sendo imprescindível uma perceção nítida daquilo que se pretende realizar. Qualquer erro na definição do “produto” poderá comprometer a sua coerência e reduzir significativamente o seu impacto e eficácia.

Segundo Watt (2004, p. 19), a concepção de um evento depende da resposta a um conjunto de questões fundamentais, sem as quais não é aconselhável iniciar o processo de organização. Para além das cinco questões referidas, o autor acrescenta mais duas que considera igualmente essenciais.

A questão do “Como” remete para a adequação dos métodos e recursos a utilizar. A realização do evento exige a disponibilidade de meios adequados, nomeadamente recursos humanos qualificados, uma estrutura organizativa eficiente, serviços de apoio eficazes e um compromisso global com os objetivos definidos. A operacionalização e a forma de implementação das atividades são aspetos cruciais para o sucesso do evento.

Por fim, o sucesso de um evento depende também da existência de recursos financeiros adequados. Para tal, é imprescindível conhecer, desde o início, os custos associados à sua realização. A elaboração de um orçamento detalhado, ainda que estimativo, é uma etapa fundamental do planeamento. Este orçamento deve abranger todas as áreas do evento, prever receitas e despesas, e contemplar margens para eventuais imprevistos, permitindo, assim, uma gestão financeira rigorosa e ajustada à realidade.

Um evento concebido com originalidade, que articule eficazmente todas estas dimensões — o quê, quem, onde, quando, como e com quê — avança significativamente no sentido de se afirmar como um produto de sucesso.



Figura 14 - Fonte: Hoyle jr. (2003, p.54)

4.3. Estudo da Viabilidade

Todos os eventos ou acontecimentos, seja qual for a sua natureza ou tipo de evento, tem vários objetivos a atingir, sejam eles: conviver, festejar, envolver, agradecer, partilhar, formar, motivar, fidelizar, apresentar, inaugurar. Tal como refere Cristina Giácomo (1993, p.55), o evento, tal como todas as formas de comunicação, tem sempre um objetivo a atingir. No entanto, o mais importante que deve ser feito quando se toma a decisão de realizar um evento é, precisamente, constatar a sua viabilidade. Nesse sentido, Giácomo (1993, p.55) indica alguns parâmetros que devem ser considerados na conceção de um evento, devendo o organizador:

- *“...diagnosticar se o evento é realmente o meio mais eficaz para se atingir determinado objetivo...”*
- *“...” verificar se a oportunidade é ideal..”*
- *“...”verificar se os recursos disponíveis são suficientes para que o evento tenha o nível de qualidade necessário...”*

O organizador deve, assim, assegurar-se da capacidade da sua estrutura organizacional em viabilizar a realização do evento antes de prosseguir com a sua concretização. Este estudo de viabilidade, mostrando um resultado positivo, irá indicar a forma consequente da concretização do evento, determinando as estruturas a criar, os recursos humanos necessários, as fontes de financiamento a utilizar e a definição de um cronograma específico para o desenvolvimento de todo o projeto.

4.4. Visão e Missão

O que está realmente na base de decisão da organização de um evento (e da consequente definição de objetivos) é a visão que a organização tem do evento ou, até mesmo, a “missão” que está inerente à criação, devendo assim todo o evento possuir uma noção clara do seu propósito. No seguimento desta ideia, começa a ser mais frequente a criação, por parte das organizações de eventos, de “declarações de visão ou missão”. As declarações de visão geralmente descrevem os objetivos a longo prazo (thompson, cit. in. Allen et al. 2003) enquanto as declarações de missão descrevem, de forma mais ampla, as tarefas reservadas à organização do evento (Allen et al. 2003). Uma visão clara é crucial para o alinhamento e envolvimento de todos os intervenientes num evento.

“As declarações mais completas objetivam definir o propósito de um evento, identificar os maiores beneficiários e grupos de clientes, indicar a natureza mais ampla do evento e afirmar a filosofia global da organização que está a realizar....” (Allen et al. 2003, p.57)

4.5. Metas e Objetivos do Evento

As metas, sendo definições mais abrangentes, procuram fornecer uma orientação aos elementos envolvidos na organização do evento. Os objetivos são definidos no sentido de permitir o acompanhamento do progresso da organização em direção às metas estabelecidas. Além disso, permitem que os organizadores, em última análise, verifiquem quais os itens do planeamento que falharam ou foram bem-sucedidos.

No entanto, devido à diversidade tipológica dos eventos, é importante referir que a definição de metas revela maior utilidade na organização de eventos mais complexos que envolvem vários grupos de intervenientes no processo organizativo. Nestes casos, confirma-se a utilidade do processo de definição de metas na elaboração da declaração de missão do evento, acabando esta por permitir uma melhor orientação no desenvolvimento das atividades do evento.

Todos os objetivos devem ser claramente estabelecidos, criando concordância entre os diversos intervenientes e sendo compreendidos por todos os elementos envolvidos no evento. Isto permitirá que todas as pessoas com funções organizativas na estrutura do evento se comprometam com a concretização das metas definidas, promovendo, assim, um esforço coordenado e uma unidade de propósitos. No entender de Watt (2004), os objetivos de um evento devem ser inteligentes, ou seja, seguir o modelo **SMART** (sigla em inglês), que significa:

- Específicos do evento em questão (**S**pecific)
- Mensuráveis, em termos estatísticos (**M**ensurable)
- Acordados ou viáveis para todos os envolvidos (**A**greeable)
- Realistas, ou relevantes em relação aos recursos disponíveis (**R**ealistic ou **R**elevant)
- Bem programados em relação ao cronograma (**T**imed)

Os objetivos devem ser simples e claros, evitando confusões e incompreensões. Devem ainda ser viáveis no momento em que são estabelecidos, permitindo à equipa de organização trabalhar de forma objetiva para os atingir.

A par da forma como se traçam e definem os objetivos do evento, que abordam no fundo a generalidade do funcionamento da organização de eventos, podemos ainda encontrar uma maior especificidade no estabelecimento de objetivos quando se trata de entidades empresariais. O objetivo passa por alcançar metas como a legitimação de imagem, o incremento de contactos e relações com os seus públicos e a diferenciação da empresa, através da promoção da sua consciência de responsabilidade social.

É precisamente a distinção de uma empresa que motiva a opinião de Caetano e Rasquilha (2005, p.53), quando afirmam que “quanto maior for o poder de distinção de uma empresa, mais os seus clientes são levados à construção de um conceito positivo no que se refere a ela e à sua conduta”. Considerando o evento como uma das mais visíveis formas de comunicar de uma empresa, torna-se para ela importante estabelecer essa mesma comunicação com os seus diversos públicos, no sentido de afirmação da sua identidade corporativa. Em geral, o ponto de partida para qualquer evento depende bastante de todo o processo de definição, estabelecimento, clarificação, compreensão e monitorização de todas estas etapas, uma vez que são elas que irão permitir uma correta implementação da estratégia e planificação geral que resultará na organização e gestão do evento.

Para Watt (2004, p.25), *“A definição precisa dos objetivos também contribui muito para o estabelecimento de uma estrutura organizacional, pois permite que cada indivíduo ou comissão receba uma série de alvos específicos (sub objetivos) que devem ser atingidos, o que irá refletir posteriormente na necessidade de que todos trabalhem em conjunto, já que muitos objetivos serão interdependentes.”*

4.6. Identificação e escolhas de estratégias

Ao realizar a análise da situação externa e interna é possível obter as informações necessárias para a escolha de estratégias que possibilitem a execução da missão e dos objetivos definidos para o evento. Em suma, ao definir a estratégia irá ser possível uma melhor análise SWOT, ou seja, a sua aplicação visa utilizar as forças existentes, minimizar as fraquezas, evitar as ameaças e aproveitar as oportunidades identificadas.

Neste contexto, podemos apresentar algumas das estratégias que podem ser seguidas mediante a situação identificada.

4.6.1. Estratégia de Crescimento

Um evento pode mostrar o seu crescimento tanto pelo aumento da sua dimensão, obtendo mais participantes e componentes, quer através de uma maior qualidade do seu planeamento, organização, programação e posicionamento cuidadoso.

4.6.2. Estratégia de Consolidação

Num determinado momento da vida do evento, a adoção desta estratégia poderá revelar-se mais vantajosa para garantir a sua continuidade. Esta abordagem visa manter o número de espectadores num patamar estável, permitindo, assim, concentrar esforços na

melhoria de outros aspetos do evento, como a qualidade dos serviços prestados, a experiência do público e a eficiência da organização.

4.6.3. Estratégias de Redução

Embora esta estratégia possa ter impactos negativos na percepção pública, pode tornar-se necessária em contextos de conjuntura económica desfavorável ou redução do investimento por parte de patrocinadores habituais. A redução da escala do evento, quando bem planeada, pode ajudar a manter a sua viabilidade, assegurando a continuidade com menores recursos, sem comprometer totalmente a sua essência.

4.6.4. Estratégias de Combinação

A escolha das estratégias a implementação no planeamento do evento pode ser feita com base em três critérios fundamentais:

1- Adequação: as estratégias seleccionadas devem ser complementares entre si, coerentes com o ambiente envolvente, com os recursos disponíveis e com os valores institucionais da organização.

2- Aceitação: as estratégias devem ser escolhidas tendo em vista a persecução dos objetivos do evento, concentrando-se na importância atribuída pela análise da situação, evitando subestimar riscos potenciais que o plano possa acarretar.

3- Viabilidade: as estratégias definidas devem ser viáveis, funcionar na prática com consideração pelos recursos disponíveis, atendendo a fatores decisivos para o sucesso.

Em suma, as estratégias escolhidas devem ser congruentes com os resultados da análise SWOT, sob o risco de o estudo realizado não ter qualquer aplicação prática e resultar na adoção de estratégias desajustadas às reais necessidades do evento.

4.7. Planeamento Operacional - Etapas do Planeamento

Dentro da diversidade e multiplicidade de considerações de diversos autores acerca das diferentes etapas do planeamento de um evento, é possível estruturar dez etapas específicas no intuito de contemplar as diferentes tarefas a realizar dentro da organização de um evento.

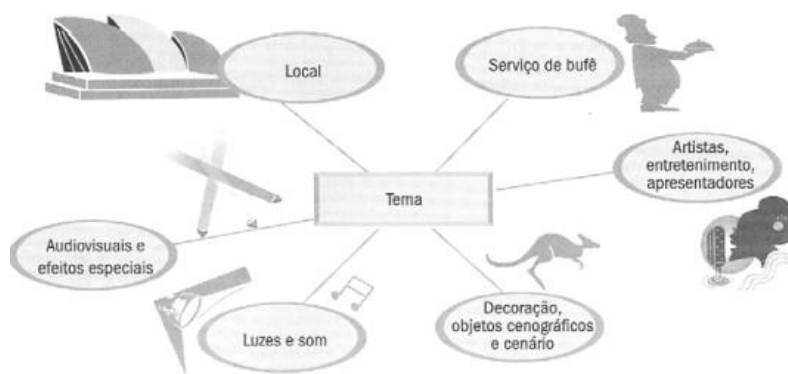
4.7.1. Definição do Produto

É nesta etapa que se determina que tipo de evento se vai realizar numa conceção geral, que objetivos se pretendem alcançar, qual o público que se quer como alvo e que necessidades o evento vai satisfazer. O produto corresponde a tudo aquilo que o evento representa no seu conjunto: a sua natureza, dimensão, destinatários e os objetivos que procura atingir enquanto produto no mercado.

4.7.2. Definição do tema e marca

Ao definir uma ideia para um evento, importa depois criar um tema que dê ao público uma ideia geral desse evento ao mesmo tempo que cativa o interesse desse público-alvo. Na escolha do tema estará implícita a imagem que será usada como representação pública do evento, a qual terá impacto direto em toda a produção da organização. Podemos, por exemplo, considerar um dos eventos de importância mundial organizado em Portugal: o Campeonato Europeu de Futebol de 2004.

A temática do evento deverá sintetizar em si todos os fins a que o evento se destina, evitando interpretações ambíguas e estando adequada ao seu público. O tema do evento irá diferenciá-lo de todos os outros, assim como será também o tema que irá impulsionar a adequação dos diversos elementos constituintes do evento à sua organização geral.



†: Elementos inerentes ao tema de um evento

Fonte: Allen et al. (2003, p. 290)

Figura 15 - Elementos inerentes ao tema Evento

É nos eventos de grande dimensão que encontramos uma necessidade maior na criação de uma marca ou, como em alguns casos, uma ligação direta a uma marca comercial, como acontece com os patrocinadores oficiais — exemplos disso são o festival “Super Bock Super Rock” ou “Red Bull Air Race”, entre outros.

Precisamente pela sua dimensão, a criação e o uso de uma marca facilmente identificável pelo público leva a entidade organizadora do evento a basear a promoção do mesmo no seu reconhecimento imediato, assim como na certeza que o público cria de que o evento irá estar à altura das suas expectativas e que irá proporcionar os benefícios prometidos. Vemos na afirmação de Allen et. al. (2003, p. 129) esse mesmo pressuposto:

“... O uso inteligente da marca ajuda o gerente de eventos a tornar um fenômeno intangível um pouco mais tangível para o consumidor.”

Um bom exemplo da eficácia do uso da marca é a marca “Rock in Rio”, que aliada ao slogan “Por um mundo melhor”, constitui, sem dúvida, uma das marcas de maior sucesso alguma vez usada em Portugal na área dos eventos.

4.7.3. Escolha do Local

Uma vez definidos o produto e o tema, torna-se necessário encontrar um lugar que se ajuste às necessidades estruturais do evento. Tendo em conta o tipo e a quantidade de público esperado deve não só considerar-se o espaço físico da realização do evento como também a sua localização geográfica, uma vez que comporta uma série de fatores a avaliar: facilidade de acessos, condições turísticas, infraestruturas de alojamento, concentração do público-alvo, o custo, entre outros.

Na questão que envolve o espaço físico do evento, é da maior importância considerar as condições que o local oferece aos participantes e convidados, ou seja, podemos encontrar uma cidade como o Porto ou Lisboa com inúmeros auditórios e salas de conferências de diferentes dimensões, mas enquanto umas terão as melhores condições para a conferência internacional com oradores convidados, outros dispõem de melhores condições para a realização de espetáculos de natureza artística.

Tudo depende de uma correta adaptação do tipo de evento ao espaço de realização do mesmo. Cabe à organização, através de uma análise criteriosa, encontrar o espaço que melhor consiga congregar as condições físicas e geográficas adequadas à sua realização, garantindo assim a satisfação de todos os intervenientes.

4.7.4. Definição da Data

Como já foi referido, a fixação da data tem uma grande importância no sucesso do evento, devendo atender aos seguintes critérios: não colidir com outros eventos do mesmo tipo ou de carácter generalista, não coincidir com datas próximas de eventos similares, evitar sobreposição com eventos que possam afetar a utilização de infraestruturas locais, respeitar os preceitos e influências da sazonalidade e escolher um horário que maximize a presença do público-alvo.

Em termos de sazonalidade, podemos apontar como exemplos concretos dois tipos de feiras gastronómicas. Por exemplo, a feira de fumeiros e produtos regionais de Trás-os-Montes tem maior impacto junto do público se a mesma acontecer no inverno em locais do interior. Da mesma forma, uma feira de produtos do mar só faz sentido se for realizada no verão, em zonas próximas da costa marítima, como acontece com a Festa da Sardinha em Portimão.

Quanto à escolha dos dias para a realização do evento, é igualmente aconselhável o acompanhamento do ritmo normal de vivência social, isto é, todo o tipo de eventos de carácter lúdico e de lazer, por exemplo, devem ser orientados para o fim de semana, período em que é possível captar uma maior fatia de público, bem como em momentos como o início do mês, quando existe maior disponibilidade financeira.

A data e a calendarização de um evento devem, assim, acompanhar o quotidiano do público-alvo, tendo sempre em consideração a realização de outros eventos, sejam eles concorrentes ou não.

4.7.5. Identificação e análise dos parceiros

Neste caso, devemos não só dar importância ao público-alvo como também aos restantes intervenientes do evento, uma vez que também eles são parte integrante de todo o evento. Podemos ter num evento para além do público: expositores, convidados especiais, autoridades, fornecedores, comunicação social, entre outros.

Ao pensar no público-alvo e para garantir o sucesso do evento, interessa sempre segmentar. Podemos segmentar em termos geográficos, demográficos ou por estilos de vida. A segmentação geográfica incide sobre a escolha de um tipo de público de uma determinada área ou região, ou seja, a realização de festas e romarias locais atraem sobretudo público dessa área geográfica.

Já a segmentação demográfica considera características como a idade, sexo, profissão, rendimento, entre outras. Poderá existir uma maior incidência demográfica nos fatores socioeconómicos quando se realiza um concerto de orquestra ou uma ópera, ou uma maior influência da idade na realização de festivais da juventude ou festivais infantis. Na segmentação por estilo de vida, determina-se o tipo de público com base nos seus interesses e comportamentos. A realização de uma concentração motard, por exemplo, irá concentrar o seu tipo de público em pessoas que possuem motos e fazem da vivência motard o seu estilo de vida. É igualmente importante identificar que intervenientes farão parte do evento, sejam eles convidados, patrocinadores, jornalistas, técnicos, colaboradores, voluntários, isto porque no planeamento e na organização do evento, a intervenção destes participantes deve estar acautelada e as suas especificidades como participantes diretos previamente definida e controlada.

4.7.6. Definição de estratégias de comunicação

Considerando o público-alvo, o posicionamento do evento e a sua estratégia competitiva podemos partir para uma definição da estratégia de comunicação. É fundamental ter sempre em atenção a forma como vamos comunicar com o nosso público-alvo e que meios se devem utilizar para esse efeito. Da mesma forma, importa também considerar que tipos de comunicação devemos estabelecer com os restantes participantes de um evento.

A comunicação, para ser eficaz, deve ser bem direcionada e financeiramente viável, orientando-se por objetivos específicos e adaptando-se ao nível e à natureza do evento.

É importante definir um mix promocional para cada evento mediante as suas características e necessidades. Esse mix deve assentar em funções concretas, conforme reforça Getz (cit. In Allen et al. 2003, p.138), para quem o papel do mix promocional é:

- Criar ou ampliar a perceção do evento
- Criar ou aperfeiçoar uma imagem positiva
- Posicionar o evento em relação aos seus concorrentes
- Informar o público-alvo dos detalhes pertinentes do evento
- Gerar procura para o evento
- Lembrar o público-alvo dos detalhes do evento

As decisões relativas à estratégia comunicacional de um evento devem concentrar-se nas suas especificidades próprias, de modo a permitir o alcance de objetivos concretos com a implementação de uma estratégia viável e rigorosa. Nem sempre os meios utilizados na comunicação ou promoção de um evento implicam custos elevados, pois existem diversas alternativas que permitem uma divulgação eficaz. Para isso, basta recorrer a elementos criativos e bem adaptados à natureza do evento. A promoção através de rádio, televisão, jornais e sobretudo as redes sociais, constitui atualmente uma das formas mais eficazes de comunicação com o público-alvo.

4.8. Escolha de Materiais e Serviços

Nesta fase, devemos ter em atenção que a contratação de serviços profissionais para um evento seja feita de forma criteriosa, uma vez que vão ser estes serviços que vão transmitir a imagem do evento que se está a organizar.

Quando se trabalha com empresas contratadas, é essencial ter em consideração o tipo de serviço e as condições acordadas. É importante definir no planeamento todas as necessidades e prever possíveis necessidades específicas mediante o tipo de evento em questão. Acima de tudo manter os serviços ou as empresas contratadas alertadas para esse

facto, uma vez que no desenrolar de um evento existe uma série de acontecimentos imponderáveis que podem determinar uma mudança radical no seu rumo. Entre os serviços habitualmente contratados destacam-se: catering, registo audiovisual, equipamentos, decoração, receção, transportes, segurança, entre outros.

4.8.1. Catering

Ter a oportunidade de contar com este serviço no local de realização do evento representa uma grande vantagem, uma vez que o pessoal já está adaptado ao local e o serviço desenvolve-se com maior facilidade, para além do preço poder ser consideravelmente menor.

No caso de ser necessário contratar uma empresa externa, deve-se, em primeiro lugar, considerar que tipo e quantas refeições serão servidas ao longo do(s) dia(s), quantas serão necessárias e para que público se destinam (um almoço para um congresso de médicos é diferente de um coffee-break para um congresso de estudantes). O tipo de refeições, os horários em que serão servidas, a quantidade de refeições em cada momento e outras questões específicas devem ser todas programadas e incluídas num cronograma próprio, facilitando o controle da empresa de catering, que se traduzirá num melhor serviço.

4.8.2. Equipamentos

Nesta fase, podemos incluir uma série de itens essenciais à generalidade dos eventos. O primeiro, e mais fundamental, é a existência de fontes de energia elétrica no local, seja numa sala, seja ao ar livre, e, caso não existam, será necessário tomar providências para garantir o fornecimento de eletricidade. Só a existência de eletricidade irá permitir a utilização de iluminação, que pode variar entre algo mais simples ou, em casos como espetáculos, exigir a contratação de uma empresa especializada em audiovisuais.

4.8.3. Decoração

Outra questão que não deve ser negligenciada é a decoração do local do evento. Independentemente da sua dimensão, a organização deve ter um especial cuidado na decoração do espaço, tentando legitimar a imagem do evento mediante as suas características. A limpeza e arrumação do espaço, juntamente com alguns elementos decorativos simples, podem constituir uma decoração eficiente do local do evento.

4.8.4. Transporte

Um evento realizado num local com acessibilidades limitadas, ou que, por imperativos de programação, poderá obrigar à disponibilização de uma frota de transportes que tanto pode ser composta por autocarros para transporte de várias pessoas ou carros individuais para transporte de convidados especiais ou outros intervenientes.

Quando se verifica esta necessidade, a organização pode optar para a realização de um aluguer de transportes que permita cobrir as suas necessidades. Alternativamente, como é comum em eventos desportivos, pode estabelecer-se um acordo de cooperação ou patrocínio com uma determinada marca automóvel que possibilite a sua utilização no transporte de convidados especiais, participantes, jornalistas, entre outros.

4.8.5. Segurança

Um item muito importante e por vezes negligenciado por grande parte dos organizadores de eventos é a segurança. E, neste contexto, segurança refere-se tanto à contratação de empresas especializadas, como ao cumprimento das exigências legais que, em determinados casos, implicam a presença de equipas médicas, bombeiros e forças policiais.

É certo que nem todos os eventos necessitam deste tipo de serviços, mas, atualmente, a grande maioria dos eventos de média e grande dimensão acabam por ser obrigados a contratar uma empresa responsável por garantir a segurança do espaço, instalações, equipamentos e das pessoas. No entanto, as equipas de serviços de emergência acabam por ser o complemento legal que a organização é obrigada a cumprir.

4.8.6. Elaboração de Programação

Ao avançar para a realização de um evento que implique o estabelecimento de diferentes programações associadas, é fundamental ter em conta que a temática será o ponto central a partir do qual todo o evento deve ser concebido e estruturado.

A realização do evento deve estar centrada no seu tema, sendo o tipo de programação o fator que definirá o público-alvo do evento. No entanto, é possível criar, paralelamente ao programa principal, atividades de lazer complementares para promover uma maior socialização entre os participantes e dar uma imagem do evento mais “leve e aceitável”. As atividades sociais, culturais e turísticas paralelas de um evento assumem uma grande responsabilidade no tipo de evento que pretendemos criar e na imagem que se deseja transmitir aos participantes.

4.8.7. Controlo administrativo e financeiro

Esta etapa centra-se na definição de planos de controlo de execução administrativa e financeira do evento, os quais terão incidência no desenrolar do evento. Os planos de controlo estabelecidos terão a sua aplicação prática durante o evento propriamente dito, permitindo ajustar eventuais erros ocorridos na sua gestão, ou seja, estabelecendo sistemas de controlo para verificar se os objetivos são cumpridos dentro do cronograma previsto.

Segundo Allen et. al. /2003, p,189), o controlo de um evento pode abranger desde a simples presença do organizador do evento no local e o acompanhamento diário do progresso com a equipa, até à implementação e monitorização de um plano detalhado de responsabilidades, relatórios e orçamentos. Aliás, o orçamento do evento deve ser considerado o plano de controlo mais importante a utilizar.

Por isso, todo o planeamento realizado apenas será eficaz se a sua execução for devidamente controlada mediante mecanismos adequados. Para isso torna-se necessário estabelecer um processo de controlo que se pode dividir em três principais etapas:

- Estabelecer padrões de desempenho,
- Identificação de desvios relativamente a padrões de desempenho
- Correção dos desvios identificados.

O objetivo dos métodos de controlo será sempre destacar as áreas que apresentam desvios em relação ao planeamento, de modo a que a organização possa tomar as medidas necessárias e corretas. Os métodos usados em eventos podem variar em complexidade, dependendo do evento em causa, mas podemos apontar alguns mais usuais:

- Relatórios de reuniões
- Delegação e autocontrolo
- Relatórios de qualidade
- Gráfico de equilíbrio financeiro

4.8.8. Encerramento

Esta é a etapa diretamente ligada à desmontagem do evento, que pode compreender desde a remoção de estruturas físicas até à completa eliminação de vestígios da sua realização. No momento de estabelecer as regras, horários e dias para a desmontagem dos participantes e fornecedores do evento, a organização deverá definir previamente um cronograma claro, garantindo que tudo decorra de forma ordenada e eficaz. O encerramento do evento envolve ainda a avaliação técnica e administrativa final, a conclusão das listas de verificação, a divulgação de resultados, a liquidação de ativos pendentes e, por fim, a decretação formal do encerramento. É também nesta fase que se analisam os resultados das avaliações efetuadas aos vários níveis, num exercício de comparação entre os objetivos

alcançados e os que haviam sido previamente definidos. Analisa-se igualmente o desempenho das ações de gestão e desenvolvimento do evento em relação ao planeamento inicial. Estas avaliações são fundamentais para melhorar futuras edições, permitindo construir novos planeamentos com base em dados concretos e adotar estratégias mais eficazes para eventos futuros.

4.9. Gestão de Recursos

Num evento, implementar corretamente todo o planeamento efetuado leva à necessidade de gerir os vários recursos e meios presentes no seu desenvolvimento. Construir uma unidade de propósitos baseados no alcance dos objetivos definidos é essencial, sendo essa coesão um dos elementos-chave para o sucesso do evento.

Para que essa unidade tenha uma aplicação correta é importante também uma gestão correta. A boa gestão é importante para o sucesso do evento. Gerir será fazer com que as coisas aconteçam por intermédio de pessoas eficazes e processos eficientes. Dadas as múltiplas necessidades e recursos presentes num evento, podemos dividi-los em quatro grandes áreas: finanças, recursos humanos, logística, recursos legais e de risco.

4.9.1. Orçamento

O orçamento consiste numa estimativa das despesas e receitas de um evento, sendo a sua principal função o controle geral da sua execução. Um orçamento bem elaborado é fundamental para o funcionamento eficaz e a credibilidade de qualquer evento, pois permite definir com clareza os limites operacionais de cada área envolvida.

É fundamental estabelecer uma certa harmonia entre o capital disponível para o evento e as despesas que serão efetuadas. O orçamento deve descrever detalhadamente as despesas e receitas previstas, possibilitando, posteriormente, a comparação com os valores efetivamente realizados.

Podemos encontrar num orçamento uma série de despesas relacionadas com diversas áreas do evento, tais como: alimentação, transporte, estadias, comunicações, taxas e impostos, alugueres, seguros, publicidade, entre outros.

Esses custos, sendo fixos ou variáveis, devem estar devidamente orçamentados num plano financeiro que permita antecipá-los e controlá-los. Por isso, é recomendável elaborar dois orçamentos distintos: um orçamento previsional e um orçamento real. Esta abordagem permite identificar as diferenças entre os valores estimados e os efetivos, possibilitando ajustes ou orientações necessárias à gestão financeira do evento.

No plano das receitas devemos reunir a informação sobre verbas que estimamos obter, aconselhando-se aqui o mesmo cuidado que no plano de despesas, ou seja, é sempre

preferível suborçamentar as receitas no orçamento estimativo para permitir uma margem de atuação mais segura.

Para se fazer face às despesas, torna-se necessário identificar as fontes de receita e garantir que estas estejam disponíveis conforme previsto no orçamento. É importante que a organização saiba previamente quais e como serão obtidas as fontes de financiamento do evento. Essas fontes podem incluir: subsídios públicos, doações de entidades privadas, contribuições particulares, venda de ingressos, direitos de transmissão, merchandising, patrocínios ou apoios/parcerias.

As receitas poderão traduzir-se em dinheiro ou não, isto porque é igualmente importante na definição do orçamento incluir fontes de apoio ou parcerias que permitam minimizar ou eliminar os custos associados a diversos itens necessários para o evento.

Uma questão muito importante a prever e a definir no orçamento, funcionando igualmente como forma de controle, é a calendarização dos pagamentos e recebimentos para permitir a construção de um cronograma de controle de todas as movimentações no orçamento. Esta é uma ferramenta essencial que permitirá um melhor acompanhamento da execução orçamental e da planificação global do evento.

Uma das principais, e para muitos a principal, fontes de financiamento de um evento é o patrocínio.

Para Villafañe (1998, p.311), o patrocínio serve um duplo objetivo: por um lado o rendimento comercial e, por outro, a construção da imagem. Através dos eventos, as empresas utilizam o patrocínio como ferramenta de comunicação, aumentando e reforçando a sua imagem junto do seu público-alvo. Essa notoriedade é para Caetano e Rasquilla (2005, p.60) um dos principais objetivos da empresa patrocinadora.

Patrocinar um evento é, para uma empresa, uma forma de obter benefícios comerciais, ou seja, se entendermos o patrocínio como uma relação que se estabelece entre a organização do evento e a empresa patrocinadora, esta espera com tal medida alcançar determinados objetivos específicos (seja um incremento da imagem, seja um aumento das vendas).

Para a captação de patrocínios, a organização deve, antes de mais, adequar a sua proposta ao leque de empresas com potencial interesse no evento que está a ser realizado, interesse quer a nível da imagem do evento, como ao público a que este se destina, pelo nível de projeção mediática que este irá alcançar, ou pela presença dos produtos ou serviços do patrocinador no evento.

É importante estar em sintonia com o tipo de patrocínios que se procura, isto é, a oferta tem de estar adequada ao mercado. Por exemplo, os eventos locais orientam as suas propostas para as empresas locais, porque estas têm interesse nesse mercado.

A proposta de patrocínio que se apresenta aos potenciais patrocinadores deve ser atraente, realista e viável. A proposta deve atrair a atenção dos patrocinadores, mas não ser demasiado densa, devendo conter os seguintes itens:

- Análise do evento: missão e objetivos, data e localização, patrocinadores atuais e anteriores, programa, nível passado e previsto de cobertura mediática
- Pacote de patrocínio proposto e custo
- Conformidade estratégica entre a proposta e as necessidades da organização
- Estratégias de promoção e publicidade do evento.

Uma vez aprovada a proposta de patrocínio é fundamental saber manter o patrocinador, assegurando a sua satisfação não só em termos de benefícios diretos fornecidos pelo evento à empresa, como também em termos de relações de cordialidade estabelecidas entre a organização do evento e o responsável da empresa patrocinadora. Este acompanhamento poderá exigir trabalho e atenção personalizada, mas esse esforço compensa sempre em eventos futuros.

4.9.2. Recursos Humanos

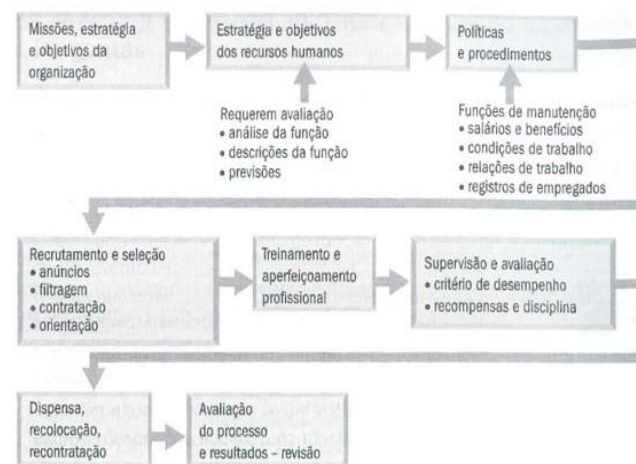
Os recursos humanos envolvidos num evento determinam o seu sucesso. Por isso é fundamental escolher as pessoas certas, treiná-las e motivá-las para o alcance dos objetivos propostos. Aliás, cabe à organização informar a sua equipa de colaboradores qual é a visão/missão do evento, quais os seus objetivos, estratégias e planos, fazendo-a “caminhar” na direção do propósito do evento.

No sentido de manter um bom desenvolvimento de trabalho por parte dos recursos humanos presentes numa organização, ela deve possuir planeamentos de trabalho para as funções existentes na sua estrutura.

Ao planearmos os recursos humanos do evento, consideramos que a estrutura organizacional está já constituída e com funções, responsabilidades e objetivos claramente definidos. Partindo do princípio que cada área do evento deverá ter um responsável pelo trabalho desenvolvido por uma equipa, a criação de estruturas e cadeias de comando claras permitem evitar problemas e conflitos.

A organização do evento deverá planear cuidadosamente a estratégia de recursos humanos que irá empregar prevendo as funções existentes, a quantidade de pessoas que será necessária para dar resposta às exigências do evento, qualificações necessárias e o momento de intervenção dos colaboradores.

A organização do evento deve também criar planos de contingência para possíveis falhas na estrutura humana.



Planeamento de recursos humanos

Fonte: Allen et al. (2003, p. 76)

Figura 16 - Planeamento Recursos Humanos

4.9.3. Recursos Logísticos e Materiais

A gestão de recursos logísticos refere-se à organização e funcionamento dos serviços de um evento, considerando-se a enorme e precisa atenção que se deve dar aos pormenores, os quais constituem a grande valia de um evento. Em eventos a eficiência na gestão logística permite melhorar a sua qualidade.

A gestão da logística e dos materiais necessários a um evento vai cobrir inúmeras áreas do seu desenvolvimento, que vão desde a planificação, passando pela execução e até ao encerramento. Torna-se necessário garantir com estes recursos às necessidades dos consumidores do evento (público, fornecedores, técnicos, comunicação social, etc).

A gestão logística e de materiais deve também prever a utilização de aparelhos de comunicação nos locais do evento porque para além de facilitar a comunicação entre os colaboradores permite ainda a resolução de problemas sem deslocações físicas. Aliada à comunicação local do evento, a colocação de sinalética deve ser um ponto essencial quando se realizam eventos em grandes locais, pois irá facilitar a deslocação do público pelo espaço do evento e evitar solicitações constantes aos colaboradores. Pelo local do evento pode também existir um mapa do espaço assim como uma planta de emergência e procedimentos a adotar em caso de evacuação.

Na finalização do evento é igualmente importante que, para além da previsão do seu encerramento e demais atividades inerentes, esteja também previsto pela logística a forma, a data, a hora que se pretende que retire os equipamentos e desmontagem de estruturas, para que haja uma harmonização no desenvolvimento do trabalho dos vários fornecedores, colaboradores e organizadores do evento.

4.9.4. Recursos Legais e de Risco

A gestão de recursos legais e de risco será importante no sentido de prevenção de potenciais problemas. Num evento, por vezes, acontecem as coisas que menos se espera que aconteçam e que podem interferir ou prejudicar grandemente toda a organização, daí ser necessário todo um planeamento e prevenção.

Numa orientação de prevenção, os seguros que a organização de um evento possa fazer deve fazê-los para evitar problemas e fazer face a contingências, como seguro de responsabilidade civil, acidentes pessoais, perdas potenciais de produtividade, cancelamentos, entre outros. É igualmente importante saber se os fornecedores de serviços com quem a organização irá interagir no evento, também possuem os devidos seguros e licenças para executar as suas tarefas, cumprindo as suas obrigações legais de modo a não passar para a organização do evento possíveis responsabilidades.

Outra questão a ser observada diz respeito a licenças necessárias para realização de um evento, sejam elas para uso de espaços públicos, direitos de imagem, direitos de autor, licenças de representação, e atualmente passa a ser cada vez mais necessário o cumprimento de legislação relacionada com a saúde, higiene e segurança dos funcionários e locais de realização de eventos, principalmente aqueles que envolvem géneros alimentares, como feiras, festivais gastronómicos entre outros.

Todos os acordos contratuais devem ser estabelecidos formalmente de modo a defender legalmente os interesses da organização e a proteger-se contra possíveis quebras contratuais.

A gestão do risco associado à realização de um evento deve igualmente merecer uma atenção especial. Deixa-se fazer através de uma correta avaliação de ameaças potenciais, definição de ações preventivas e estabelecimentos de formas de atuação perante problemas que ocorram.

4.10. Avaliação e Relatórios

Avaliar é fundamental para a melhoria da organização de um evento. É através deste processo que se conseguem as indicações necessárias que servirão de base para uma melhor aprendizagem e aperfeiçoamento dos eventos.

Periodicamente, os trabalhos desenvolvidos para um evento são avaliados ao longo das diversas etapas de desenvolvimento e gestão do mesmo. Essa avaliação pode ser feita quer através de implementação de sistemas de controle dos planos operacionais quer através de métodos de controle administrativos e financeiros.

No entanto, quando se fala em avaliação estamos a referir à avaliação final do evento no seu todo, incluindo igualmente as avaliações que se fazem durante o evento.

A avaliação de um evento consiste no processo de observação, medição e acompanhamento crítico da sua implementação com o fim de avaliar os resultados de forma precisa. Esta avaliação possibilita a definição de um perfil do evento, recorrendo às suas características básicas, assim como a dados estatísticos relevantes sobre o mesmo (Pedro et, al. 2005, p.95).

A avaliação irá igualmente permitir a apresentação de um feedback aos parceiros envolvendo no evento, ao mesmo tempo que acaba por ter uma fundamental importância na sua gestão através do fornecimento de um método de análise e aperfeiçoamento.

A gestão de um evento constitui-se num ciclo, no qual o fornecimento e a análise de dados de um evento irão permitir uma melhoria na tomada de decisões e um planeamento mais eficaz em eventos futuros.

A avaliação é um processo de finalização, tendo uma maior incidência na última fase de um evento (pós-evento), mas que acaba por atravessar quer a parte do planeamento quer a parte de gestão do evento em si (fases do pré-evento e evento). Desta forma teremos três tipos de avaliação efetuada em três momentos importantes.

4.10.1. Avaliação Pré-evento

Os fatores que permitem determinar a realização de um evento acontecem na fase do planeamento. Por vezes, pode até considerar-se esta fase como sendo a do estudo de viabilidade, usada para determinar os níveis de recursos que o evento requer, podendo mesmo indicar se a organização deve ou não avançar com a sua realização.

Esta avaliação irá comparar o evento com perfis de eventos semelhantes, podendo resultar no estabelecimento de metas ou padrões em relação aos quais o sucesso do evento será medido.

4.10.2. Monitorização do Evento

A monitorização do progresso do evento através das várias etapas de implementação possibilita a adequação dos fatores que estão a determinar o evento, ou seja, a venda de ingressos para um evento, por exemplo, pode diminuir nos dias finais, obrigando a um maior esforço publicitário.

Durante o evento, a observação do desenrolar do mesmo é fundamental, uma vez que pode determinar que por uma questão de controlo orçamental se efetue cortes nas despesas ou se reoriente verbas para outras áreas. Essa observação pode ainda levar a alterações que melhorem o evento, seja uma simples mudança no sistema sonoro, ou seja na gestão da segurança ou mesmo na equipa de limpeza.

4.10.3. Avaliação Pós-evento

Esta avaliação implica a compilação de dados estatísticos, informações sobre o evento e a análise dos mesmos em relação aos seus objetivos ou à sua missão.

A reunião de feedback com os colaboradores e os parceiros do evento, na qual se discutem as forças e as fraquezas e recolhem as observações, tem grande importância nesta fase. A avaliação pós-evento pode também incluir algum tipo de questionário ou a realização de um estudo para sondar as opiniões dos participantes quanto à sua experiência, assim como permitir medir os seus níveis de satisfação com o evento.

A natureza da avaliação será determinada, principalmente, pelo propósito do evento e pelo público-alvo.

4.11. Procedimentos de Avaliação

Poderão ser adotadas uma série de técnicas com a avaliação de eventos, como por exemplo:

- Recolha de dados através de um formulário cedido aos participantes para obtenção de informações acerca da idade, sexo, naturalidade, nacionalidade, etc.
- Observação direta do evento por parte dos colaboradores, permitindo a reunião de informações sobre qualidade de atuação, resposta da plateia, fluxo de pessoas, instalações sanitárias ou adequação dos serviços de alimentação.
- Reuniões para recolha de informações por parte dos colaboradores do evento.
- Questionários e estudos que permitam recolher e quantificar dados acerca de padrões usados pelos participantes no evento.

A avaliação correta deverá ser previamente planeada e implementada desde o início do processo de gestão do evento, com a consciencialização dos seus objetivos e métodos de atuação por parte de todos os colaboradores.

Relatórios aos parceiros do evento

Os relatórios que se obtém em resultados da avaliação que se faz do evento são importantes para os parceiros da organização por vários motivos:

- Antes de mais, a organização irá querer saber quais foram as realizações do evento, se ele cumpriu o orçamento e os prazos estipulados, se atingiu os objetivos, qual foi a quantidade de público presente e se as suas expectativas foram atendidas.
- Os patrocinadores do evento quererão obter outras informações como saber se o nível de perceção do seu produto ou serviço aumentou, qual foi a penetração dos anúncios, qual foi a cobertura dada pelos meios de comunicação social ou qual era o perfil do público.

- As instituições financeiras poderão exigir uma auditoria financeira ao evento, respeitante às receitas e às despesas.
- O governo, autarquias ou outros organismos públicos poderão ter interesse em conhecer o impacto do evento no setor económico de uma comunidade
- Os organismos de turismo poderão ter interesse em saber qual o número de visitantes atraídos pelo evento e qual a receita obtida por aqueles com a viagem, estadia, evento ou outros consumos.

Quando se procede à reunião de toda a informação relevante deve-se seleccionar os destinatários de cada tipo de informação e preparar um relatório final de avaliação do evento, ou seja, o relatório de um evento acerca do seu desempenho final que chega às mãos de um patrocinador poderá não ser o mesmo que é cedido a uma autarquia.

No seguimento da informação reunida neste relatório, a organização poderá recolher os dados necessários à produção de press releases, assim como à criação de dossiers de captação de patrocínios futuros.

A combinação de todos estes métodos e a compilação de todos os resultados indicará o resultado final do evento e se os esforços desenvolvidos e as políticas e estratégias aplicadas foram as mais corretas, assim como permitirão o aperfeiçoamento geral do planeamento para eventos seguintes.

Capítulo V

Estudo de Caso - Eventos no Delfim Douro Hotel

5 - Introdução ao caso de estudo

O estudo de caso do presente trabalho prende-se com a implementação e criação de uma nova área de ação do Delfim Douro Hotel: um novo serviço disponibilizado aos seus hóspedes - a organização de eventos. Este trabalho incide sobre a forma como este novo business core está a ser implementado, nomeadamente na organização dos diversos tipos de eventos, independentemente da sua dimensão ou finalidade. No entanto, ao longo deste trabalho, será apenas focado a forma como a gestão, organização e planeamento dos casamentos está a ser feita, pois este é o tipo de eventos com maior volume desde que o hotel iniciou este tipo de atividade, em 2022.

A gestão e organização de eventos como um casamento engloba uma série de aspetos logísticos que devem ser previamente idealizados e planeados. Num casamento, há falhas que são difíceis de corrigir no momento. Planear com a devida antecedência e rigor, saber antecipar cenários e pensar em detalhes diferenciadores são três regras centrais para organizar o casamento perfeito. É com base nesta premissa que o Delfim Douro Hotel marca a diferença em relação aos demais concorrentes da região que oferecem este tipo de serviço. Aqui, os noivos, ao chegarem, encontram algo que marca a diferença: para além do impacto inicial causado pela localização e a vista lindíssima que rodeia o espaço, recebem um atendimento personalizado realizado por mim. Antes de iniciar a visita às instalações e apresentar os orçamentos, apresento-me como um facilitador, proporcionador e realizador de sonhos, assumindo o papel de *wedding planner* para além da responsabilidade do serviço de catering. Este serviço de acolhimento personalizado constitui um verdadeiro cartão de visita, proporcionando aos noivos uma perceção inicial distinta dos demais espaços da região, onde, geralmente, a preocupação resume-se ao serviço de catering — comidas e bebidas —, sem um acompanhamento tão individualizado.

A figura do *wedding planner* surgiu nos anos 50, quando planear um casamento era demasiado trabalho para os próprios noivos. Inicialmente, esta função era desempenhada maioritariamente por mulheres; contudo, com o seu crescente acesso ao mundo laboral, esta profissão evoluiu. Os organizadores de casamentos tornaram-se bem conhecidos nos Estados Unidos da América e, gradualmente, a sua popularidade espalhou-se pela América do Sul e Europa.

O *wedding planner* é aquele que cuida de todos os detalhes que os noivos desejam. Ele ou ela aconselha e assegura que tudo corre sem problemas. Deve ter-se em conta que ser consultor de casamentos é uma profissão versátil, uma vez que se expande para organizadores de eventos e organizadores de festas em geral.

Ao longo deste capítulo, é apresentado como é realizado o planeamento do casamento com os noivos, a organização das diferentes reuniões (presenciais ou online), a colaboração

com diversos parceiros, os menus de casamento e as respectivas condições, as fichas técnicas dos menus, onde contabilizamos o preço de custo e, posteriormente, definimos o preço de venda de cada menu, a importância de realização de orçamentos e a gestão dos diferentes recursos, sejam humanos, financeiros, materiais ou logísticos, assim como a estratégia de promoção adotada.

5. O Chalé de Eventos

5.1. História da Construção

O Chalé Eventos foi a mais recente construção e investimento da administração do Delfim Douro Hotel. Em 2020, com o surgimento da pandemia de Covid-19, iniciou-se a construção deste espaço destinado a todo o tipo de evento, com capacidade máxima para 200 pessoas. Este projeto nasceu por força da necessidade e pressão que vínhamos a sofrer por parte dos clientes, pois, nos últimos anos, a procura por eventos de maior dimensão vinha a aumentar, enquanto o hotel dispunha apenas de um restaurante com capacidade para cerca de 80 pessoas, o que não permitia dar resposta à procura existente. Para além da limitação de capacidade, outro dos problemas que identificámos era a coexistência, no mesmo edifício, de eventos e de hóspedes alojados que procuravam relaxar e desfrutar do conforto e da envolvência do Hotel, posicionado no meio dos vinhedos com vista para o Rio Douro.

Perante todos estes fatores e aproveitando o encerramento de vários setores de atividade imposto pela pandemia, decidimos avançar com a construção deste novo espaço. Os primeiros eventos realizados no Delfim Douro Hotel ocorreram em 2021, com eventos de pequena dimensão, neste caso um congresso de uma indústria farmacêutica que solicitou a reserva do salão para realizar reunião, coffee-break e jantar para cerca de 120 pessoas.

A partir de 2022, começamos a realizar os primeiros casamentos no nosso salão de eventos. Neste primeiro ano, ainda condicionado pelas restrições impostas pela pandemia, alguns eventos foram realizados cumprindo as regras determinadas pelo governo, enquanto outros foram adiados para 2023, já que muitos noivos, receosos dos riscos associados ao aglomerado de pessoas e às restrições impostas pela Direção-Geral da Saúde, optaram por adiar a celebração.

De 2023 até ao momento, o espaço tem vindo a ser contabilizado ao máximo, com o número de eventos a aumentar de ano para ano. O principal tipo de eventos realizados são casamentos e batizados, embora o Chalé Eventos tenha também acolhido congressos, reuniões, aniversários, festas famílias, feiras de vinhos, feiras de noivos, entre outro tipo de eventos.



Figura 17 - Foto de um Casamento

5.2. Construção, Equipamentos e Estruturas

Após a construção do edifício, o passo seguinte realizado pela administração foi planejar o recheio do salão, nomeadamente na aquisição de mobiliário como cadeiras, mesas, toalhas, copos, pratos, talheres e utensílios decorativos, assim como o recheio da cozinha, com a instalação dos equipamentos industriais necessários para que se pudessem realizar eventos de alta qualidade, mantendo os padrões de excelência. Para este processo, foi de extrema importância o conhecimento de todos os elementos da equipa do Delfim Douro Hotel. Após várias reuniões entre a administração, eu e o chefe de cozinha, foram apresentadas as diversas necessidades e definidas as mais prioritárias, primeiro para solicitar orçamentos a várias empresas e, posteriormente, para fechar os negócios e proceder à montagem e equipamento do salão.

5.2.1. Planta do Salão e dos Exteriores

Um bom espaço para eventos deve possuir características que atendam às necessidades dos organizadores e convidados. Isso inclui a capacidade de acomodar o número esperado de participantes, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, estacionamento adequado, e boas condições físicas e de equipamentos para o serviço de comidas e bebidas. Além disso, a localização do espaço é um fator importante, pois deve ser de fácil acesso e, preferencialmente, situada numa área central. Foi perante estas premissas que os administradores do Delfim Douro Hotel construíram o salão destinado à realização dos diferentes eventos.

O salão está dividido em três pisos. No piso superior (terraço do edifício) encontra-se um espaço com vistas desafogadas para o Douro, onde normalmente realizamos os

aperitivos, a recepção aos noivos e convidados, bem como cerimónias civis, quando aplicável. Neste espaço, ao final da noite, também é realizado o corte do bolo. O terraço está equipado com pergolas fixas em madeira, que permitem criar zonas de sombra à disposição dos buffets, para acomodação dos convidados, e conta ainda com um bar de apoio para o serviço inicial. A decoração é complementada por fruteiras ornamentais. Este terraço possui ainda uma área de barbecue onde são realizados churrascos ao vivo. Além dos casamentos, neste espaço realizamos também eventos como *sunsets* com provas de vinhos e música ao vivo. Estes tipos de eventos foram realizados em parceria com quintas produtoras de vinho que oferecem as provas como forma de promover os seus produtos e espaços. Costumamos realizar estas atividades aos fins de semana, especialmente quando a taxa de ocupação do hotel é elevada, como forma de proporcionar aos hóspedes uma experiência diferenciadora sem que precisem de se deslocar. Acompanhando a degustação dos vinhos, o chefe prepara um menu simples, por norma servido em canapés, que os hóspedes vão saboreando enquanto provam os vinhos dos diferentes produtos, ao som da música e envolvência única do espaço.



Figura 18 - Terraço Superior

A um nível inferior, temos outro terraço panorâmico de menor dimensão, que também pode ser utilizado para o cocktail de boas-vindas ou como um *lounge* onde colocamos sofás, *puffs*, mesas de bistrô e cadeiras de forma a que as pessoas possam desfrutar da paisagem e da envolvência durante o evento. Normalmente, este espaço, é utilizado para as pessoas desfrutarem nos intervalos das refeições, para a instalação da animação infantil, para abertura da pista de dança (caso os noivos pretendam animação ou abertura da pista de dança no exterior) ou ainda para a realização do corte do bolo.



Figura 19 - Terraço Inferior

No interior, o salão está dividido em dois pisos: um piso principal, de maior dimensão, com capacidade para 200 pessoas sentadas, e um piso superior construído em estilo de varandim., Este último é normalmente utilizado para a animação infantil, para o staff realizar as suas refeições, para as crianças e bebés descansarem ou como plano B para o evento. Caso o dia esteja chuvoso, frio e ventoso, este espaço pode ser utilizado para a receção dos convidados e dos noivos, oferecendo igualmente uma vista para o rio. Quando se tratam de eventos corporativos, por norma, realizamos as reuniões e os coffee-breaks neste espaço.



Figura 20 - Mezanine, piso superior

Por último, o salão, amplo, sem pilares no meio, com um pé direito elevado com uma vista de cortar a respiração em toda a sua área, tem capacidade para sentar 200 pessoas, que podem ser acomodadas em mesas redondas ou mesas retangulares, sendo os noivos a decidirem que tipo de disposição pretendem. Ao centro, destaca-se uma iluminação elegante composta por cinco enormes candeeiros em estilo vintage, suspensos no salão, que proporcionam uma iluminação deslumbrante, assim como a excelente construção permite uma acústica de grande qualidade valorizando o trabalho das equipas de animação e

assegurando, ao mesmo tempo, que o som não perturbe os hóspedes que estão no hotel apenas para relaxar e que não fazem parte do evento.



Figura 21 - Salão Decorado

5.2.2. A Cozinha

A cozinha do Delfim Douro Hotel neste momento, atualmente liderada pelo Chefe Fábio Paiva, é caracterizada por ser uma cozinha de autor, onde o chefe coloca a sua alma e os seus conhecimentos em cada prato que elabora, sempre respeitando a cozinha tradicional portuguesa e, sobretudo, respeitando e levando à mesa as memoriais da sua infância e das suas raízes durienses. Desta forma, podemos afirmar que a cozinha do hotel e dos eventos é uma cozinha com um toque de autor, mas sempre valorizando os ingredientes e sabores tradicionais. Para atingir este nível de qualidade, é imprescindível dispor de equipamentos que permitam a confeção de pratos de alta gastronomia e a sua apresentação nas melhores condições. Uma cozinha dedicada a eventos deve estar equipada para garantir que os alimentos sejam preparados e servidos de forma eficiente e com elevado padrão de qualidade. Entre as condições essenciais para este tipo de cozinha destacam-se:

- Espaços adequados para a preparação, confeção e armazenamento de alimentos;
- Um fogão industrial que permita cozinhar grandes quantidades de forma rápida e eficaz;
- Equipamentos de frio para armazenar produtos, tanto confecionados como por confeccionar.

Desta forma, a cozinha, tanto do hotel como a cozinha de eventos, foi desenhada e equipada sempre com as minhas indicações como com as indicações e sugestões do chefe,

garantindo uma logística mais prática e funcional no dia do evento. Relativamente aos equipamentos, a cozinha conta com:

- Câmaras frigoríficas e de congelação;
- Um forno conversor;
- Um fogão de oito saídas;
- Uma fritadeira de duas cubas;
- Um grelhador;
- Um abatedor de temperatura;
- Armários de arrumação para géneros alimentares e não alimentares;
- Duas estufas para armazenamento e aquecimento de pratos;
- Seis candeeiros de aquecimento para empratamento;
- Uma roda fixa de empratamento;
- Bancadas em inox que permitem organizar de forma eficiente a linha de empratamento.

A copa, separada da cozinha de preparação, é composta por:

- Uma máquina de lavar loiça industrial;
- Uma zona de copa suja (onde chegam as panelas, tachos e utensílios da cozinha);
- Uma zona de copa limpa (destinada à lavagem da loiça vinda do salão, como copos, pratos e talheres), em conformidade com as normas do HACCP.

Toda a *mise-en-place* para o evento é realizada aqui neste espaço, tanto no próprio dia como em todas as preparações realizadas nos dias anteriores ao evento, garantindo uma preparação rigorosa e atempada.

Outro aspeto importante na idealização de uma cozinha industrial é a qualidade do sistema de exaustão. No Delfim Douro Hotel, o sistema foi escolhido de modo a assegurar a circulação eficaz do ar, a remoção de fumos e odores para o exterior, proporcionando um ambiente agradável tanto para os clientes como para a equipa de trabalho.



Figura 22 - Alheira, uma opção de entrada e Bacalhau, uma opção de peixe



Figura 23 - Cozinha dos Eventos

5.3. Definição e caracterização dos eventos realizados

No Delfim Douro Hotel, desde que se realizou a inauguração do salão de eventos em 2021, temos realizado diversos tipos de eventos, uma vez que o espaço foi concebido e idealizado essa versatilidade. Apesar da diversidade de eventos realizados, o maior volume de negócios tem-se concentrado na realização de casamentos, batizados, aniversários de grande dimensão e comunhões. Paralelamente, também já tivemos a oportunidade de receber eventos corporativos, como feiras de vinhos, apresentações e lançamentos de carros, reuniões de empresa, entre outros.

Ao longo deste trabalho, como já foi mencionado, o foco incidirá sobre a organização de um casamento. No entanto, de seguida, será abordada a forma como os restantes tipos de eventos têm sido planeados e realizados no salão de eventos.

5.3.1. Casamentos e Batizados

Os casamentos e os batizados, conforme já foi mencionado ao longo deste trabalho, são os dois tipos de eventos mais realizados pelo Delfim Douro Hotel desde que inaugurou o salão de eventos.

Um espaço como o Delfim Douro Hotel oferece inúmeros benefícios para a realização de casamentos, o que justifica a procura crescente por parte dos noivos. Para além de proporcionar um ambiente encantador e natural, oferece uma série de vantagens logísticas, como o espaço para a cerimónia e receção no mesmo local, evitando o stress de deslocações entre diferentes locais, assim como a possibilidade de alojamento para cerca de 100 pessoas, o que permite que os noivos e os convidados usufruam do evento com toda a tranquilidade, sem preocupações relativas a deslocações ou pernoitas externas.

Outra grande vantagem é a flexibilidade que o Delfim Douro Hotel oferece. Os casamentos ao ar livre têm vindo a ganhar popularidade e, com os seus jardins amplos e paisagens a cortar a respiração, o hotel oferece o cenário perfeito para cerimónias e receções em plena natureza. A privacidade e a exclusividade garantidas pelo espaço ajudam também a criar uma experiência verdadeiramente única e personalizada para os noivos e seus convidados.

5.3.2. Feira de Vinhos

Uma prova de vinhos pode ser um evento muito interessante, não só como um evento isolado, mas também para um programa integrado em qualquer outro tipo de celebração. Uma prova de vinhos não tem de ter necessariamente um carácter comercial ou profissional, nem ser destinada apenas a enólogos experientes. Uma prova de vinhos pode ser uma experiência agradável para desfrutar com família e amigos, apreciadores deste néctar dos deuses, conduzindo-os numa verdadeira viagem sensorial.

No Delfim Douro Hotel, já realizamos diversas feiras de vinho, sendo que um dos maiores eventos deste género realizado foi a comemoração dos 25 anos da Lamivinhos, uma empresa distribuidora de vinhos que labora desde o distrito de Viseu para norte, fazendo a representação e distribuição de várias referências de vinhos por toda esta área geográfica. Como forma de comemorar o 25º aniversário, realizamos no nosso salão de eventos um evento vínico privado, exclusivo para profissionais da área, mediante convite da empresa organizadora. Este evento ocupou todos os espaços do salão de evento, começando no terraço superior por estarem representadas várias empresas produtoras de bebidas brancas e espumantes. No interior do salão, diferentes stands foram montados pelos produtores e viticultores que fornecem vinhos à Lamivinhos, destacando-se algumas das quintas mais renomadas, como a Quinta do Crasto, a Quinta do Vallado, a Quinta Nova, entre outras.

Simultaneamente, a nossa equipa do hotel preparou e serviu canapés volantes aos presentes. No final do dia, culminou com o corte do bolo de aniversário, a prova de espumantes e champagnes e finalmente foi servido um tradicional caldo verde e pregos, proporcionando um toque aconchegante ao estômago. Este evento teve cobertura do Porto Canal, que transmitiu posteriormente a grande reportagem do dia no seu canal. Este tipo de evento foi gratificante para a região, pois reuniu enólogos de diferentes áreas do país, produtores históricos de vinhos e empresários da área da restauração e hotelaria. Este evento contou com a presença de cerca de 500 pessoas.



Figura 24 - Evento Vínico, Aniversário Lamivinhos

5.3.3. Eventos Corporativos

Um evento corporativo é um modelo que promove a interação entre participantes, que pode ser utilizado para trazer novos conhecimentos para o público, desenvolver o relacionamento com clientes e parceiros além de vários outros objetivos que podem ser alcançados.

Entre os principais eventos corporativos já realizados no Delfim Douro Hotel, destacam-se os congressos. O objetivo da promoção dos congressos é o enriquecimento científico e cultural dos participantes e, para isso, reúnem entidades, universidades ou

associações. É comum que possuam uma temática baseada em um interesse específico do grupo para o qual eles são destinados, incluindo a divulgação de tendências de setores específicos. Os congressos na área da saúde, por exemplo, são bastante procurados, especialmente por empresas da indústria farmacêutica que buscam apresentar novos produtos a médicos especialistas, apresentando as vantagens destes para os pacientes. Normalmente este tipo de eventos são realizados durante dois dias em que o dia preenchido com reuniões, com pausas para coffee-break e almoço. Ao final do dia, o hotel costuma organizar uma atividade lúdica, como uma prova de vinhos, um passeio de barco, ou outra experiência acordada com a agência responsável pela organização do evento.

Outro tipo de eventos que são também realizados com alguma frequência são conferências. Estas funcionam como reuniões com a participação de especialistas de reputação para debaterem um tema específico. Normalmente, elas são conduzidas por um presidente de mesa: o conferencista.

Para a realização deste tipo de eventos, o hotel disponibiliza a mezanine para a realização das palestras pelos palestrantes, colocando ao dispor uma garrafa de água por participante. A sala de reuniões é montada conforme solicitado, seja em formato de "escola" (com mesas e cadeiras) ou apenas com cadeiras, conforme a preferência do organizador. Também fornecemos material audiovisual necessário para a realização das palestras e apresentações.

5.4. Os casamentos - Gestão, Organização e Planeamento

5.4.1. A visita e a primeira reunião

Organizar um casamento implica chegar a objetivos e este evento quer-se sempre “interessante, entusiasmante, leve, divertido, personalizado, elegante e, acima de tudo, inimitável”. No entanto, a parte técnica é a base de tudo. Se o planeamento não for rigoroso, podem surgir situações desagradáveis que impactam negativamente o evento.

Na primeira reunião com os noivos, durante a visita ao espaço, costumo começar oferecendo um copo de vinho do Porto ou outra bebida, para que possam degustar enquanto percorremos o espaço entre o hotel e o salão de eventos. Durante o percurso começo por falar da história da Quinta do Loureiro (local onde está inserido o Delfim Douro Hotel), a história da construção do Hotel, as diferentes comodidades que temos para oferecer aos nossos clientes e por fim a história da construção do salão de eventos. À medida que avançamos, paramos nas imediações da entrada para o salão, onde observamos a envolvimento do espaço. Seguidamente apresento o primeiro terraço panorâmico, um rooftop com uma vista deslumbrante e explico que nesse local, normalmente, realizamos a receção aos noivos e convidados, além de ser o local do corte do bolo. Seguindo para um segundo

terraço, um nível inferior, explico que ele também pode ser utilizado para os aperitivos ou como uma zona para os convidados descontraírem e desfrutar da paisagem. Depois, entramos no salão e apresento a disposição da mesma e todas as possibilidades que os noivos têm para o grande dia, sendo que de seguida faço questão de lhes mostrar a nossa cozinha e a forma como ela está equipada. Este é um ponto essencial e que faz total diferença. Aqui, busco garantir aos noivos total transparência e clareza, deixando-os à vontade para perceber que não temos nada a esconder e que agimos com a maior profissionalismo possível. Entretanto, continuamos a nossa visita pelo salão de eventos e apresento outro espaço que pode ser utilizado pelos noivos no dia, seja como um plano B em caso de condições climáticas desfavoráveis para os aperitivos, seja para realizar a animação infantil ou um para a refeição do staff.

Por fim, voltamos ao hotel e iniciamos a visita ao mesmo, começando pelas áreas comuns onde visitamos o bar, o restaurante, a piscina, e finalizamos com a visita a um ou dois quartos de diferentes tipologias.

No final da visita, sentamo-nos no bar com vista panorâmica para o Rio Douro e apresento os menus e as diferentes condições. Aqui, de forma clara, apresentamos as duas opções de menus, analisamos as diferenças de um e de outro assim como o que está e não está incluído, até por fim apresentar o valor final. Enquanto isso temos um LCD a passar um vídeo promocional do espaço e de exemplos de eventos realizados, o que permite aos noivos ver casos reais de outros casamentos realizados no hotel.

Após apresentar estas condições, explico de forma detalhada o meu trabalho e a grande oferta que o Delfim Douro Hotel proporciona, que inclui o acompanhamento desde a chegada à quinta, a coordenação de todos os momentos e o suporte contínuo na organização de todo o dia de casamento – o trabalho do wedding planner.

Termino a reunião, facultando aos noivos o meu contacto telefónico e, ao final do dia, envio um email de agradecimento pela visita e pelo tempo que dedicaram, ficando na expectativa de que tenham tido uma boa experiência e que decidam realizar o evento connosco.

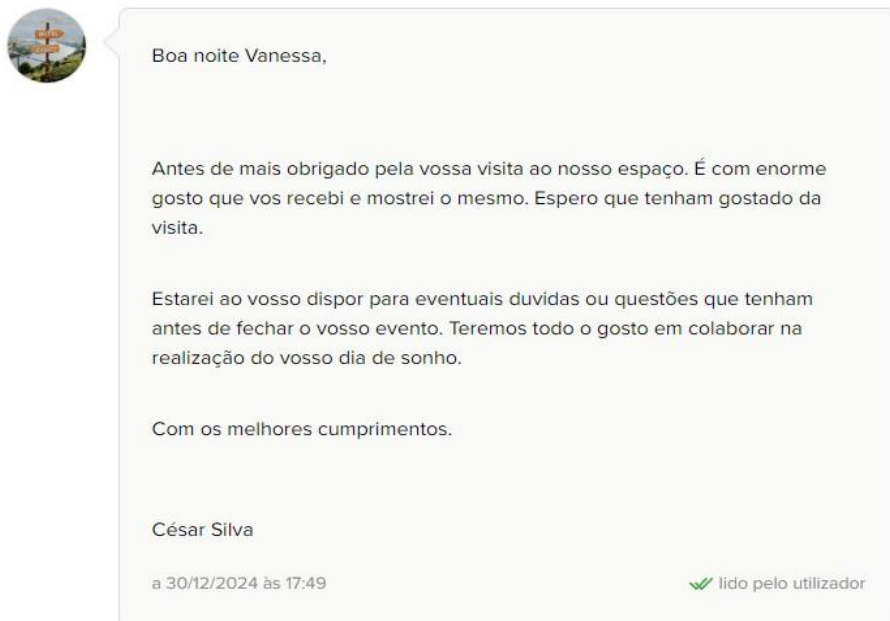


Figura 25 - Email agradecimento pela visita

5.4.2. O Serviço Personalizado de Wedding Planner

O wedding planner é o profissional responsável por cuidar de todos os detalhes do casamento, garantindo que tudo aconteça de acordo com os desejos dos noivos. Ele ou ela aconselha, aconselha e assegura que tudo corre sem problemas. Deve ter-se em conta que ser consultor de casamentos é uma profissão versátil, uma vez que se expande para organizadores de eventos e organizadores de festas em geral. É uma boa oportunidade de trabalho num mundo em que temos cada vez menos tempo para planear. Algumas das principais funções de um wedding planner são:

- O planeamento de todo o evento. Ou seja, o local, as mesas, as flores, a banda, o fotógrafo, etc. O organizador aconselha os noivos e acompanhá-los ao longo de todo o processo, avaliando as diferentes opções.
- O wedding planner também deve ser encarregue de encontrar fornecedores para os noivos. Ter diferentes alternativas é vital, bem como saber negociar com as empresas para obter os melhores preços. Nesta altura, o orçamento dos noivos deve ser tido em conta e respeitado.
- Ajudando a relaxar. A organização de um casamento pode causar muito stress. O organizador do casamento, graças aos seus conhecimentos, poderá tranquilizar e aconselhar os noivos em tempos de crise.

- Outra das suas funções é assegurar que tudo corra bem no grande dia. Têm de gerir os diferentes momentos, organizar os convidados, falar com os fornecedores, organizar o pessoal, etc.

Sem dúvida, uma das grandes vantagens de ter um organizador de casamentos é a experiência que eles proporcionam. Os problemas surgem sempre num casamento, e esta figura irá garantir que sejam resolvidos rapidamente. Muitas vezes, os casais têm milhares de ideias, mas nenhuma delas é clara. Assim, o trabalho do consultor é útil para os separar e materializar, para que o grande dia seja exatamente como os noivos esperam que seja.

5.4.3. O acordo, a reserva da data

A partir do momento que os noivos decidem optar pelo nosso serviço e reservar a data, do início de um “Casamento” com o Delfim Douro Hotel e comigo, pois tudo faremos para ser parte integrante e viver o sonho dos noivos, tornando o dia memorável e inesquecível. Começa aqui, todo o início do acordo verbal que foi mencionado na primeira visita e reunião. Para celebrar o acordo realizamos o primeiro passo que é a realização de um contrato de realização de eventos no Delfim Douro Hotel. Este contrato foi realizado por mim e pelo administrador Paulo Mendes no início desta atividade e tem vindo a ser pontualmente retificado com pontos que sentimos que são necessários colocar. Aqui solicito aos noivos o seguinte: Nome completo, Nº Cartão Cidadão ou Passaporte, Número de Contribuinte e Morada completa de ambos. Após facultarem estes dados, realizou o contrato e envio para lerem, assinar e devolver para o nosso administrador também assinar.

Posto isto, os noivos devem realizar o primeiro pagamento para reserva da data do espaço. Normalmente as nossas condições de pagamento são as seguintes: 1º pagamento de 20% sobre o valor previsto, 2º pagamento de 70% dois meses antes do dia do evento e o 3º e último pagamento, 10%, deverá ser realizado no dia a seguir ao evento. No entanto, os métodos de pagamento também podem ser ajustados de acordo com os interesses dos noivos e a nossa correspondência. Em anexo, segue uma minuta do contrato de eventos.

5.4.4. As Reuniões - Organização do dia

A comunicação é um elemento-chave para garantir um atendimento ao cliente de qualidade. Segundo estudos, 90% dos clientes consideram que a velocidade de resposta e a qualidade da comunicação são critérios importantes na experiência do cliente. A comunicação pode fazer essa diferença, entre uma experiência do cliente positiva e negativa. Uma comunicação clara, empática e eficaz pode contribuir para a rápida resolução dos problemas

e para a melhoria da experiência global. Por outro lado, uma comunicação inadequada pode acarretar perda de confiança, insatisfação e diminuição da fidelização dos clientes. A comunicação no Delfim Douro Hotel é realizada de uma forma célere, rápida e eficaz, pois o primeiro passo a realizar entre mim e os noivos é a realização de um grupo no whatsapp, onde facilmente comunicamos e caso algum dos noivos tenha uma dúvida ou questão, pode colocar e eu prontamente respondo ou dou seguimento ao solicitado. Este meio de comunicação não é o único utilizado com os noivos, para além deste meio usamos também o email, no entanto, esta nova ferramenta de comunicação é mais simples e eficaz, podendo rapidamente dar seguimento a pequenas questões que posteriormente serão registadas no processo individual de cada noivo - Ordem de serviço.

Todas as questões que são abordadas são colocadas na ordem de serviço ou processo individual de cada evento. Este documento é criado para cada evento e permite registar toda a informação detalhada que é combinada com o noivo. A informação base que consta neste documento é: Nome dos noivos, contacto telefónico e email, Numero de pessoas (adultos, adolescentes e bebês), descrição generalizada e pormenorizada do dia, desde a hora da preparação dos noivos, horário da cerimónia religiosa, horário da chegada ao Delfim Douro Hotel, início do serviço de catering - aperitivos, duração do mesmo, horário de entrada no salão, horário do início do serviço de pratos quentes, abertura da pista de dança, lançamento do ramo da noiva, abertura da ceia, definição do Menu, definição do menu vegetariano ou vegano, definição do menu infantil, definição dos vinhos para harmonizar com cada momento, decoração escolhida para a mesa do corte do bolo, mesa de convidados, mesa de noivos, cores dos atoalhados, opção de fogo de artifício ou outro espetáculo de pirotecnia no corte do bolo, layout e disposição do salão, envio do sitting plan, entre outros. Todos os pormenores e pedidos solicitados pelos noivos são registados neste documento que posteriormente será enviado para todos os intervenientes do evento de forma a que tenham conhecimento da organização do dia, de forma a que nada falhe conforme previsto. Este documento encontra-se em anexo a este trabalho.

Como referido anteriormente os noivos tem possibilidade de fazer a degustação do Menu, isto é, seleccionar dois ou três pratos de entradas, peixes, carnes, sobremesas e definir um dia e degustar as opções seleccionadas e a partir daí construir o seu próprio menu de acordo com as suas preferências ou gostos. Para além da comida os noivos têm a possibilidade de provar e escolher os vinhos para harmonizar com os pratos. Neste momento, seleccionamos três ou quatro quintas da região e os noivos podem escolher aquele que preferirem. Como queremos proporcionar um dia inesquecível e que vá ao encontro do idealizado pelos noivos, também podemos ser flexíveis e dar a oportunidade de os noivos escolherem um vinho fora do nosso leque de opções, desde que o mesmo esteja dentro do mesmo preço de custo dos apresentados por nós.

Nesta reunião presencial em que o noivo vem provar o menu, acaba por ser o momento em que se define toda a organização do dia. Neste dia, os noivos acabam por definir o menu, pois após degustar os diversos pratos reúnem com o chefe de cozinha e transmitem o feedback e fecham a sua escolha. Entretanto neste dia, provam também os vinhos e definem qual o vinho que preferem, assim como também tem oportunidade de degustar os vários bolos de noiva. O Bolo de Noiva não é realizado pela equipa do Delfim Douro Hotel, aqui trabalhamos com um fornecedor externo, uma pastelaria de referência na região - Red Velvet. O pasteleiro permite que os noivos escolham três ou quatro bolos diferentes para degustar e posteriormente dediquem qual o sabor ou sabores que pretende para o bolo. De destacar aqui o facto de os noivos terem a oportunidade de ter um bolo de três ou quatro andares e cada andar a ser uma massa e recheio diferente. No dia do evento, o pasteleiro encarrega-se de entregar o bolo na nossa unidade e fazer a decoração do mesmo conforme acordado em reunião com os noivos.

No dia da reunião, outro dos temas que fica fechado é a decoração. Aqui também trabalhamos com um parceiro externo, no caso a Chuva de Prata, uma decoradora de eventos que nos realiza todas as decorações florais. No dia da reunião a Joana, por norma está presente, iniciando a reunião questionando os noivos se tem algum tema de casamento, se tem alguma ideia do tipo de flores que pretende, da totalidade, ou seja, se já idealizaram a decoração do espaço. Posto isto, apresenta aos noivos o portfólio com as diferentes opções que temos ao dispor e que usualmente realizamos. Aqui encontra-se outro dos pontos fortes da escolha do serviço do DD Hotel, pois permite os noivos terem este serviço incluído no valor final e não tem que procurar alguém que faça este serviço e tenha disponibilidade para o seu dia. Outro aspeto importante prende-se com o facto de a Joana poder realizar a mesma decoração na Igreja, ou cerimónia civil, tem oportunidade de realizar o bouquet da noiva assim como a lapela para o noivo, ou ainda realizar a decoração do carro de transporte de noivos.

Neste dia fica também alinhavado a organização do dia, principalmente todos os pormenores desde a chegada à Quinta. Uma boa comunicação com os noivos permite também compreendê-los melhor, compreender melhor as suas necessidades e expectativas e, assim, proporcionar um serviço personalizado.

5.4.5. A Prova de Menu

Como mencionado no ponto anterior à prova de menu, é um momento de extrema importância para o Delfim Douro Hotel e para os noivos, pois aqui é definido os pratos que os noivos pretendem, desde entrada, prato principal de peixe, prato principal de carne, corta sabores e sobremesa à mesa. Os nossos menus - ver em anexo, são menus amplos e “abertos”, pois dão oportunidade aos noivos de escolherem que tipo de gastronomia e cozinha pretendem apresentar aos seus convidados, pois os menus são compostos por seis opções

de entradas, seis opções de pratos de peixe, seis opções de pratos de carne, seis opções de sobremesa, sendo que das seis opções em cada um dos momentos temos três opções de cozinha tradicional portuguesa e três opções de pratos de autor, ou seja, respeitando a gastronomia portuguesa, mas com um toque do chefe. De forma a exemplificar, como entrada tradicional os noivos podem escolher uma canja de galinha do campo ou um creme de Legumes, por outro lado se quiserem surpreender os convidados podem optar por uma vieira com cremoso de Ervilhas e Caviar de limão ou ainda por um Ceviche de Camarão com Manga, Malagueta e Coentros. Esta flexibilidade de escolha foi uma forma que encontrei de poder atrair todo o tipo de cliente que pretenda realizar o seu copo de água no Delfim Douro Hotel, pois como estamos inseridos numa região do interior, onde ainda existe uma mentalidade mais conservadora por parte das pessoas que aqui vivem ou que emigraram e mantém as raízes aqui, caso nos procurem tem essa opção de escolha.

Para além das várias opções apresentadas aos noivos, o nosso chefe também dá possibilidade de os noivos apresentarem uma ou outra sugestão de forma a que o prato fique ao seu gosto, como por exemplo no prato de carne substituir um molho ou um acompanhamento. No dia da prova de Menu, os noivos também têm a oportunidade de provar e degustar as opções de menu vegetariano para os convidados que não possam comer carne, peixe ou derivados, assim como também se define o menu infantil.

5.4.6. Os Parceiros

O desenvolvimento de parcerias é um método estratégico de fazer crescer o negócio, pois permite que as empresas façam promoção cruzada, cresçam com base nos pontos fortes uns dos outros, preencham lacunas em áreas subdesenvolvidas, partilhem conhecimento, atraiam novos clientes e expandem as ofertas de produto e serviços para os clientes existentes.

Uma parceria é a cooperação entre diferentes entidades que procuram atingir objetivos empresariais comuns. Portanto, uma parceria é um sistema de colaboração que traz uma oportunidade real de se dar a conhecer e aumentar as suas oportunidades de negócio, permite diminuir as burocracias, traz maior competitividade às empresas, e traz notoriedade expansão da empresa e do negócio,

De forma a melhorar a qualidade do nosso produto/serviço, trabalhamos com alguns fornecedores externos, sendo que o valor do serviço prestado por eles é imputado ao Delfim Douro Hotel. Alguns exemplos de fornecedores externos com quem trabalhamos são: Chuva de Prata - uma empresa especialista em decoração de eventos e a Red Velvet, uma pastelaria de referência em Lamego.

Ao criarmos estas parcerias, estamos a melhorar o nosso serviço, pois estamos a trabalhar com técnicos especializados no seu trabalho, permite libertar tempo ao staff do Hotel para outras atividades, pois, no caso da decoração é um trabalho delicado, que é necessário procurar um bom fornecedor de flores, perceber qual a melhor altura para ter determinada flor nas devidas condições, ter condições de armazenar as flores de forma a que se conservem, é necessário ter um toque, saber manipular as flores e quais os cuidados a ter. Tendo em conta todos estes fatores, achamos por bem definir um valor a pagar à decoradora externa e ela assumir a decoração do espaço dos eventos, neste caso, inclui: decoração das mesas dos convidados, decoração da mesa dos noivos, decoração da mesa do corte do Bolo e pequenos apontamentos no exterior. Todos os excedentes que os noivos quiserem é apresentado um orçamento e o cliente paga diretamente à decoradora.

Outro parceiro que também justifica trabalhar, é com a pastelaria Red Velvet, pois no dia do evento e nos dias anteriores a cozinha e pastelaria é uma das áreas que tem bastante trabalho, pois todas as confeções desde os aperitivos, as entradas, os pratos principais as sobremesas e o buffet de sobremesas são preparados pela nossa equipa, o que implica uma sobrecarga de trabalho, uma organização de mise-en-place enorme, implica ter capacidade de armazenamento refrigerado, capacidade de preparação com cozinha climatizada e o bolo de noiva é um bolo que dá bastante trabalho a realizar e a decorar, desta forma o Delfim Douro Hotel prefere entregar este serviço a alguém da sua confiança que prepare o bolo no dia de acordo com o escolhido pelos noivos e que no próprio dia venha entregar o bolo e fazer a decoração final.

Em suma, com a criação desta parceria o Delfim Douro Hotel, permite melhorar a qualidade do produto final, oferecer este serviço ao cliente pois, muitos dos espaços não têm incluído o bolo ou a decoração floral, permite dar a ganhar dinheiro ao comércio local, diminuir os custos de mão-de-obra e sobretudo minimizar o tempo dos colaboradores.



Figura 26 - Parceiros - Florista Chuva de Prata e Pastelaria Douro Red Velvet

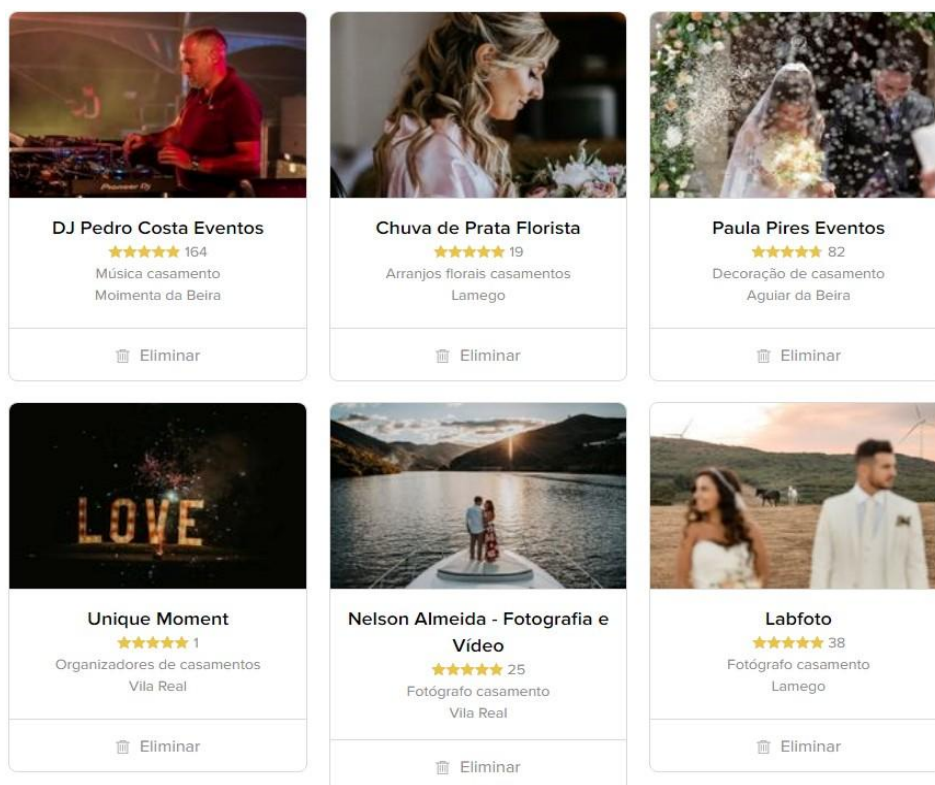


Figura 27 - Empresas Parceiras

5.4.7. Orçamento, Menus e Fichas Técnicas

No que diz respeito a Menus de casamento o Delfim Douro Hotel, dispõe de dois menus para os noivos - o Menu Matrimonial e o Menu Abençoado.

A diferença de valor de um para o outro reside essencialmente nas opções de barbecue, nas opções da mesa de marisco e nas opções da Ceia, tudo o resto acaba por ser igual, ou seja, os pratos principais que são servidos à mesa são as mesmas opções em ambos os menus.

Os menus foram realizados com base no orçamento realizado tendo em conta as fichas técnicas de todos os pratos, assim como os custos de mão-de-obra, os custos de energia (água, luz, gás), os custos com licenças, os custos com os fornecedores externos - aqui como mencionado anteriormente, destaca-se o custo com a decoração e o custo da aquisição do bolo de noiva. Tendo em conta todos estes itens chegamos ao custo médio por pessoa. A partir deste cálculo estipulamos o preço de venda do menu ao cliente.

O orçamento apresentado para definir o custo por pessoa, foi o Menu Abençoado para uma média de 100 pessoas. Seguidamente apresento os cálculos realizados.

Menu Abençoado			
Nome do Prato	Preço Custo Pessoa	Quantidade	Custo Total Pessoa
Aperitivo			
Porto tonico	1,20 €	1	1,20 €
Gin tónico	1,50 €	1	1,50 €
Caipirinha	0,80 €	1	0,80 €
Água	0,40 €	1	0,40 €
Sumo Laranja	0,50 €	2	1,00 €
Sangria	0,80 €	1	0,80 €
Cerveja	0,55 €	2	1,10 €
Refrigerantes	0,60 €	1	0,60 €
			7,40 €
Buffet de Entradas			

Mini rissois	0,10 €	2	0,20 €
Mini bolinhos Bacalhau	0,15 €	2	0,30 €
Mini Folhado Salsicha	0,25 €	2	0,50 €
Asinhas Frango	0,20 €	2	0,40 €
Pataniscas bacalhau	0,20 €	1	0,20 €
Bola de Lamego	0,10 €	1	0,10 €
Rojoes à Transmontana	0,20 €	1	0,20 €
Tabua de Enchidos	0,50 €	1	0,50 €

Salada de Orelha	0,30 €	1	0,30 €
Salada de Polvo	0,50 €	1	0,50 €
Salada de Atum	0,40 €	1	0,40 €
Tabua Presunto	0,60 €	1	0,60 €
Moelas	0,60 €	1	0,60 €
Feijocas	0,25 €	1	0,25 €
			5,05 €
Barbecue + Mesa Marisco			
Camarao Grelhado	2,50 €	1	2,50 €
Lulas Grelhadas	1,50 €	1	1,50 €
Pimentos Grelhados	0,30 €	1	0,30 €
Coxinhas frango	0,80 €	1	0,80 €
Salsicha Fresca	0,50 €	1	0,50 €
Picanha	1,20 €	1	1,20 €
Entrecosto	0,80 €	1	0,80 €
Camarao	1,50 €	1	1,50 €
Sapateira com Tostas	1,00 €	1	1,00 €
Salada Mexilhao	1,20 €	1	1,20 €
Ameijoa Bolhao Pato	0,60 €	1	0,60 €
Coxinhas Carangueijo	0,50 €	1	0,50 €
			12,40 €
Pratos Principais			

Vieira Corada com Molho Ostras	2,31 €	1	2,31 €
Lombo Bacalhau	5,91 €	1	5,64 €
Cabrito Assado	4,00 €	1	5,26 €
Parfait Chocolate	0,60 €	1	1,42 €
			14,64 €
Buffet de Sobremesas			
Molotov	0,10 €	1	0,10 €
Pudim	0,15 €	1	0,15 €
Mousse Chocolate	0,20 €	1	0,20 €
Gelatitna	0,10 €	1	0,10 €
Arroz Doce	0,10 €	1	0,10 €
Leite-creme	0,10 €	1	0,10 €
Pastel Tentugal	0,15 €	1	0,15 €
Semifrio Morango	0,20 €	1	0,20 €
Tarte Lima	0,20 €	1	0,20 €
Cheesecake framboesa	0,20 €	1	0,20 €
Pastel Nata	0,15 €	1	0,15 €
Bola Berlim	0,25 €	1	0,25 €
Fruta Laminada	0,20 €	1	0,20 €
			2,10 €
Ceia			
Caldo Verde	0,25 €	1	0,25 €
Tabua de Enchidos	0,50 €	1	0,50 €
Leitão	3,75 €	1	3,75 €
Espelho Salgadinhos	0,30 €	1	0,30 €
			4,80 €
Bebidas			
Água 1 Lt	0,40 €	2	0,80 €
Sumo Laranja	0,50 €	1	0,50 €
Vinho Branco	2,20 €	0,5	1,10 €
Vinho Tinto	2,20 €	0,5	1,10 €
Refrigerante	0,60 €	1	0,60 €
Espumante	4,00 €	0,5	2,00 €
Whisky Novo	1,20 €	1	1,20 €
Licor de Beirao	1,20 €	1	1,20 €
Café	0,30 €	3	0,90 €
			9,40 €
Custo Total Menu Por Pessoa			
			55,79 €

Custo Mao-de-obra					
Secção	Numero de Pessoas	Custo Pessoa Hora	Nº Horas Trabalho	Custo Total	Custo Pessoa
Cozinha	5	7,50 €	12	450,00 €	4,50 €
Restaurante	7	7,50 €	12	630,00 €	6,30 €
Segurança	1	7,50 €	12	90,00 €	0,90 €
Custo Total:				1 170,00 €	11,70 €

Preço Decorações				
Decoração	Valor Por Mesa	Nº Mesas	Custo Total	Custo Pessoa
Decoração Valor Por mesa Mesas	20	10,00 €	200	2,00 €
Decoração Mesa de Noivos e areas exteriores	150	1,00 €	150	1,50 €
Custo Total:			350	3,50 €

Bolo Noiva	Preço Kg	Quantidade kg	Custo Total Bolo	Preço Pessoa
Bolo da Douro Velvet	13	10,00 €	130	1,30 €

Custo Menu Pessoa	55,79 €
Custo Mão-de-obra	11,70 €
Custo Decoração	3,50 €
Custo Bolo Noiva	1,30 €
Total:	72,29 €
10% Custos Operacionais:	79,51 €

Figura 28 - Orçamento Preço Custo Menu Casamento

5.6. Promoção e estratégias de comunicação

Quem trabalha com casamentos sabe como as noivas são exigentes. A ansiedade para que chegue “o grande dia”, domina a cabeça das noivas com a preocupação que tudo saia perfeito, como elas sempre sonharam. Conquistar este público é desafiador: o universo dos casamentos traz inúmeras opções que encantam as noivas e as fazem sempre querer o melhor para um dos eventos mais marcantes de suas vidas. Para que elas escolham o nosso trabalho, é muito importante nos destacarmos entre os concorrentes.

No Delfim Douro Hotel a comunicação com os noivos é feita através de diversos canais: redes sociais como Instagram, Facebook, através da página do site do Hotel, assim como também pelos Casamentos.pt e pela Zankyou, duas das principais plataformas utilizadas pelos noivos para ajudar na organização do seu dia de sonho.

Paralelamente a estes canais de comunicação, também participamos em eventos de noivos, em feiras de turismo na região assim como também apostamos na publicidade nos jornais da região.

Anualmente realizamos também uma feira de noivos no Delfim Douro Hotel, onde contamos com a presença de vários fornecedores essenciais para a realização de um casamento. Este evento já vai para a terceira edição e nos dois primeiros anos contou com a presença de cerca de trinta fornecedores, desde fotógrafos, dj, empresas de animação infantil, lojas de roupa de noivos, pastelarias, empresas de pirotecnia, empresas que se destinam a fazer apenas aperitivos em casa dos noivos ou na igreja, entre outros. Este evento costuma ser realizado no início de cada ano civil, por volta de fevereiro, março, no entanto, a terceira edição irá ser realizada este ano, no entanto, em outubro/novembro. Esta mudança de data tem essencialmente a ver com o facto de sentirmos que nos dois primeiros anos os noivos que nos visitavam já procuravam datas para o ano seguinte, então, como o ano de 2025 já temos cerca de trinta e cinco casamentos, decidimos realizar no final do corrente ano civil poi assim já vamos ser procurados por noivos que querem casar em 2026 e sobretudo em 2027. Este evento é de extrema importância para a nossa empresa, pois permite tornar o dia num espaço de *networking* com os diversos fornecedores, permite estreitar os laços comerciais e de amizade entre as partes e acima de tudo é uma forma de cada um de nós promover o nosso serviço e fazer crescer o nosso negócio, com potenciais reservas de datas pelos noivos que nos procuram.

Outra das plataformas digitais onde o Delfim Douro está representado desde março de 2023 é nos Casamentos.pt. Esta plataforma, em cerca de dois anos permitiu fechar contrato com cerca de cinquenta noivos, para além de permitir aumentar a nossa visibilidade no mercado. De destacar que no ano de 2024, conseguimos alcançar o prémio “*wedding awards*” atribuído às dez melhores quintas do distrito de Viseu. este prémio tem por base o trabalho realizado por cada quinta, destacado pelos comentários dos noivos, sobre a avaliação que fazem no pós-evento.

Como é possível constatar na imagem seguinte, a nossa página já foi visualizada por cerca de setenta e três mil pessoas, já recebemos cerca de quinhentos pedidos de orçamento e acima de tudo temos vindo de ano para ano a ter mais solicitações e visualizações.

Por último, outro das formas de promoção, e a que mais valorizamos, é o “passa a palavra” pelos clientes que passam pelo Delfim Douro Hotel seja como convidados de casamentos, seja como hóspedes do hotel, e sintam que realmente o nosso trabalho está a ser bem feito

e aconselhem a amigos e familiares. Esta forma de comunicação e promoção é a mais real e a que mais valorizamos pois é uma forma de compreendermos que o nosso trabalho está a ser bem feito.



Figura 29 - Feira de Noivos no DD Hotel e Prémio Casamentos.pt

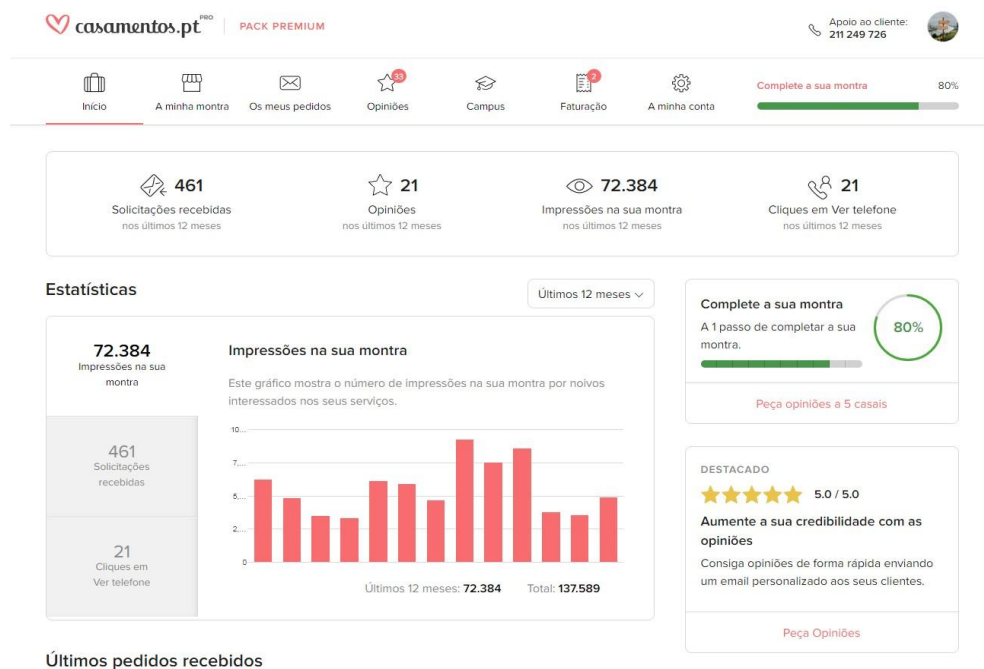


Figura 30 - Dados estatísticos da Página dos Casamentos.pt

5.7. Segurança

A segurança nos eventos é um especto essencial para garantir o sucesso da ocasião e, principalmente, o bem-estar dos participantes, pessoas colaboradoras e organizadoras. O processo envolve desde a construção de um planeamento detalhado com as medidas de segurança preventivas, como controle do acesso, gestão de riscos e contratação de especialistas, até a aplicação de normas técnicas e regulamentações vigentes. Além disso, a segurança nos eventos deve abranger tanto a parte física (monitoramento e prevenção de incidentes) quanto a digital, garantindo a proteção de dados e a integridade das redes utilizadas. Garantir a segurança de uma ocasião exige a elaboração de um planeamento estratégico para o evento, que aborda todos os possíveis riscos e as medidas preventivas. Primeiramente, é importante realizar uma análise detalhada do local, avaliando saídas de emergência, capacidade máxima e possíveis vulnerabilidades. A elaboração de planos de emergência e a capacitação ajudam a lidar com situações de risco, como incêndios ou problemas de saúde. Para completar a segurança de um evento, as pessoas que estão a organizar também precisam garantir que as regulamentações e licenças exigidas por órgãos competentes estão a ser cumpridas.

No Delfim Douro Hotel, antes de iniciar qualquer evento, nomeadamente um casamento é feito a avaliação dos riscos e levantamento de todas as possíveis adversidades que possam surgir durante o evento, preparando-se preferencialmente para evitá-las ou, se for necessário, tomar as medidas necessárias caso aconteçam. De forma a que os hóspedes sintam segurança, contratamos sempre um elemento de segurança para todos os eventos, em que está presente desde a chegada dos noivos e convidados até ao final do evento. A função deste elemento é ajudar na chegada dos convidados no estacionamento dos carros, encaminhando os mesmos para o local certo de forma a que fiquem todos estacionados de forma ordeira e não condicione a saída de um carro de algum convidado que pretenda sair mais cedo da festa. De seguida o trabalho desta pessoa é andar a circular pelos espaços exteriores de forma a verificar se não existe nenhum convidado ou pessoa alheia ao evento a provocar desacatos na área de estacionamento de veículos e nas imediações do Hotel. Esta pessoa trabalha em regime de part-time com o Delfim Douro Hotel e tem habilitações e formação para exercer esta atividade.

Outra forma de manter a segurança dos convidados foi a instalação de câmaras de videovigilância em todo o espaço, seja no interior do edifício seja no exterior. Estas para além de poderem ser utilizadas em caso de necessidade transmitem ao cliente mais segurança e

ao mesmo tempo respeito, pois como sabemos naturalmente em qualquer tipo de evento em que exista álcool há sempre a tendência para excessos e problemas desnecessários.

Desta forma, podemos assegurar que a segurança nos casamentos está assegurada de diversas formas e até ao momento felizmente nunca tivemos nenhum acontecimento grave.

A proteção de dados é uma parte essencial da segurança em eventos, especialmente em um cenário em que tecnologias digitais são amplamente utilizadas. Garantir a confidencialidade das informações de participantes, como nomes, contatos e dados de pagamento, é fundamental para evitar violações que possam comprometer a privacidade e a confiança do evento. A questão das licenças também é outro dos indicadores que obrigamos todos os fornecedores e nós próprios a ter ou apresentar, como por exemplo a SPA - Sociedade Portuguesa de Autores em que o Delfim Douro Hotel emite a licença para todos os eventos por forma a poder colocar música em segurança, assim como também exige a apresentação do documento a DJ e animadores, bem como por exemplo exige que seja apresentada a licença por exemplo aos fornecedores de produtos de pirotecnia.

SPAUTORES
SOCIEDADE PORTUGUESA DE AUTORES

Duque de Loulé, 31
8-153 Lisboa
RTUGAL

T +351 21 359 44 00*
*Custo de uma chamada para a rede fixa nacional
geral@spautores.pt
www.spautores.pt

AUTORIZAÇÃO
AT 30-35084

USMENDES.LDA
QUINTA DO LOUREIRO, 210
5100-758 SAMODÃES

Área de Licenciamento	Num. Fiscal	Num. Conta	Data / Hora Emissão
ACTURACAO SGS	502531266	313034	13 - 05 - 2024 10:14

Execução Pública de Obras do repertório da Sociedade Portuguesa de Autores

Para os devidos efeitos legais a Sociedade Portuguesa de Autores informa que autoriza a entidade acima indicada, a utilizar as obras de autores seus representados no seguinte local, função(ões) e período(s) :

Local de Execução: SALÃO DE EVENTOS DELFIM DOURO HOTEL
- QUINTA DO LOUREIRO N.218 5100-758 SAMODÃES

1.1 - BAILES - AVENÇA DIARIA EM ESTABELECIMENTOS DE BEBIDAS, RESTAURAÇÃO E SIMILARES COM ESPAÇO DE DANÇA

Para o dia 04 de Maio de 2024
Para o dia 18 de Maio de 2024
Para o dia 25 de Maio de 2024

Este documento deve ser afixado e exibido aos representantes da SPA bem como autoridades policiais e/ou administrativas, sempre que for solicitado. Esta autorização não tem eficácia retroactiva, pelo que só tem validade a partir da data e hora da sua emissão. A autorização diária, é válida por sessão, ainda que se prolongue para além da meia-noite. Em eventos que se prolonguem em dias sucessivos, considera-se que a autorização é válida por sessão e até às 12H00.

Esta autorização é válida para a utilização de meios legais.

DEPARTAMENTO EXECUÇÃO PÚBLICA

SPAUTORES
SOCIEDADE PORTUGUESA DE AUTORES

(Assinatura e aposição de carimbo)

Figura 31 - Licença SPAUTORES

5.8. Gestão de Recursos

5.8.1. Recursos Financeiros

A gestão financeira é fundamental não só para medir resultados, mas também enquanto indicador de oportunidades de investimento, ou, ainda, como forma de definir quais os recursos existentes e os necessários para atingir as metas estabelecidas. É através da gestão financeira que é determinada a viabilidade ou saúde de uma empresa. Além de ser o indicador da viabilidade, a gestão financeira é igualmente responsável pelos recursos. Nesta medida, vai influenciar, também, o funcionamento de todos os processos dentro da empresa. Desde o controle de recursos humanos, às instalações, aos materiais e até à própria comunicação.

Para melhor ilustrar o que significa a gestão financeira para o sucesso de qualquer negócio algumas dicas que devemos ter em conta são:

- **Elaboração de um Planeamento** - É importante realizar um planeamento financeiro, para que se possa ter uma visão estratégica. Nesse planeamento devemos definir os objetivos, os projetos da empresa e os planos operacionais, com prazos e resultados concretos. No Delfim Douro Hotel este plano é realizado anualmente, sendo que tenho que fazer o planeamento de todas as aquisições necessárias para a operação, todos os investimentos em novos materiais ou obras necessárias de realizar.
- **Monitorização do fluxo de caixa** - É importante acompanhar de perto o seu fluxo de caixa. Apenas tendo exato conhecimento das entradas e saídas de dinheiro podemos analisar a situação financeira real da empresa e prevê se que tipo de investimentos podemos fazer de acordo com a faturação realizada e prevista realizar, nomeadamente tendo em conta o número de eventos previstos no futuro e o volume e faturação.
- **Redução de custos** - O conhecimento dos custos fixos e variáveis, a análise das despesas e identificação das necessárias são importantes para o sucesso do negócio. Neste caso todos os anos, é realizado uma previsão de onde podemos reduzir custos, nomeadamente na aquisição de produtos alimentares da mesma qualidade a um preço mais reduzido, na escolha de diferentes quintas de produção de vinho em que nos apresentem vinhos mais em conta mas com a mesma ou melhor qualidade, ou em definir formas de reduzir os custos com água, luz ou eletricidade.

- **Gestão documental e faturação organizada** - Ter a contabilidade e noção de custos organizada e clarificada, como por exemplo, faturas, contratos, notas fiscais, tudo o que esteja relacionado com as finanças da empresa é muito importante de forma a ter noção real dos custos associados à atividade. Todos os documentos devem ser categorizados e guardados, mas, ao mesmo tempo, estar facilmente acessíveis para consulta.
- **Definir prioridades através da gestão financeira** - Foco e método são as palavras chave. Estabelecer quais são as prioridades financeiras da empresa e quais os temas que carecem de mais atenção. E é nestes que devem ser gastos mais recursos.

5.8.2. Recursos Humanos

A mão-de-obra para a realização de eventos é crucial para o sucesso de qualquer evento, seja uma festa de aniversário, casamento ou evento corporativo. Profissionais qualificados garantem que cada detalhe seja cuidadosamente planeado e executado, desde a disposição das mesas até a instalação de iluminação e sonorização. A presença de uma equipa experiente pode fazer toda a diferença na criação de um ambiente que atenda às expectativas dos clientes e convidados.

Como já foi abordado ao longo deste trabalho escrito o Delfim Douro Hotel iniciou a sua atividade principal em 2012 apenas com principal foco o alojamento, ou seja, a venda de quartos assim como inicialmente como oferta de serviços ao cliente/hóspede apenas dispunha do serviço de F&B com serviço de almoços e jantares no restaurante assim como o Bar onde os clientes podem desfrutar de uma bebida durante todo o dia ou snacks/Tapas. Desta forma, após iniciar esta nova área de negócio, tivemos que reajustar a equipa e aumentar o staff, no entanto, a área dos eventos, nomeadamente os casamentos, é um negócio que também sofre alguma sazonalidade, pois maioritariamente os noivos procuram casar entre os meses de abril e outubro, que por sinal é também a altura do ano em que o hotel tem maior volume de trabalho. Desta forma, para a realização dos eventos, o Delfim Douro Hotel, recorre a uma equipa de extras, constituída por pessoas que durante a semana têm a sua atividade principal em diversas áreas e ao fim de semana ou mesmo durante a semana se dedicam a prestar serviços de catering. Esta equipa é constituída pelos mesmos elementos desde que começámos a realizar eventos, pois são pessoas que já tinham alguma experiência na área e que após entrevista e lhe explicar o nosso projeto e o nosso serviço se comprometeram a assumir a realização de todos os nossos eventos. Naturalmente estes colaboradores externos ao hotel, são acompanhados por staff pertencentes à empresa, pois estes têm mais experiência, mais know-out e tem a missão de os orientar e ajudar na realização do evento. Em todos os eventos são definidos cinco ou seis elementos do staff interno para os eventos, são eles: o nosso chefe de cozinha, Fábio

Paiva, que é responsável por supervisionar e confeccionar toda a gastronomia do evento, a Vanessa Pereira, cozinheira de 1º na nossa unidade e o Luís que é responsável pela copa do Hotel. No serviço de sala está sempre presente a Daniela, que é a chefe de sala e organiza todo o serviço com os extras e comunica com a cozinha.

Outra figura presente em todos os eventos é uma menina que trabalha no departamento de Housekeeping, que acompanha todo o evento desde o momento da chegada dos noivos e dos convidados até ao final do evento. A principal função desta colaboradora é manter a higienização do espaço, seja exterior, seja interior, como por exemplo os wc, pois normalmente quando vamos a um evento este local acaba por no final de algumas horas estar todo sujo, com odores ou por exemplo com falta de papel higiénico ou líquido das mãos, por exemplo. Aqui, isto nunca acontece, pois, a menina responsável pelas limpezas tem por obrigação supervisionar com frequência o estado de higiene deste espaço, repor os amenities, ou papel higiénico e demais necessidades que visualize. Deve também ter a preocupação de circular pelas áreas exteriores ver se por exemplo existe algum copo partido, algum aspeto decorativo caído ou algo fora do lugar, pois todos os pormenores para nós são de extrema importância para que o evento seja de excelência e todos os convidados e sobretudo os noivos apreciem e adorem.

Finalmente a outra pessoa que está sempre presente em todos os eventos sou eu, César Silva, com a missão de acompanhar e coordenar todo o desenvolvimento do dia e acima de tudo verificar se está tudo a ser realizado conforme previsto.

Desta forma, os eventos são realizados sem que o Hotel tenha de alterar a sua funcionalidade ou mesmo encerrar alguns dos seus outlets do hotel e prejudicar o serviço aos hóspedes, pois toda a restante equipa pertencente aos quadros da empresa estão ao serviço. Em suma, a mão de obra é um dos pilares fundamentais para o sucesso de qualquer evento. Desde a preparação até ao dia, cada funcionário desempenha um papel essencial para garantir que tudo ocorra de forma organizada, segura e eficiente.

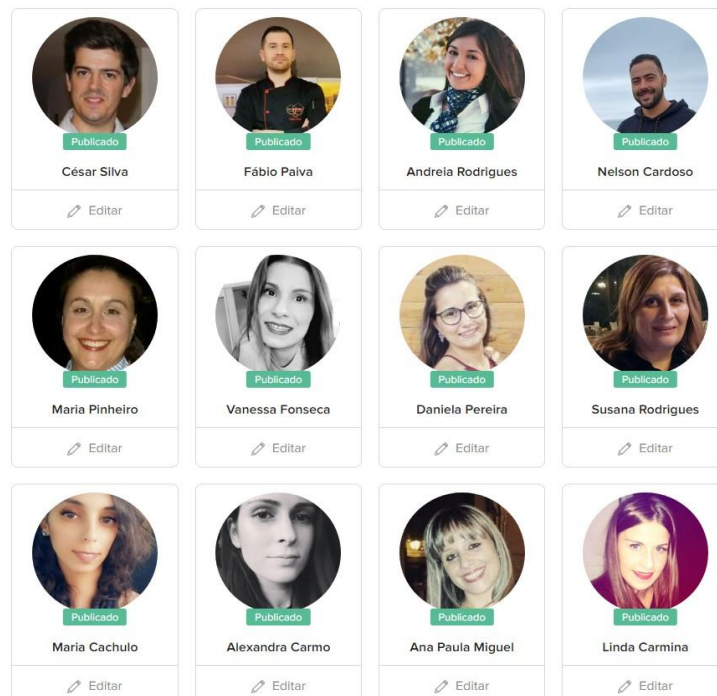


Figura 32 - Parte do Staff Delfim Douro Hotel

5.8.3. Recursos Logísticos

Ao organizar um evento, muitos detalhes são meticulosamente planeados e coordenados para garantir o sucesso. A logística do evento é uma das áreas críticas que às vezes passa despercebida, mas pode tornar um evento memorável.

No entanto, o brilho e o glamour desses acontecimentos têm um ingrediente-chave que muitas vezes passa despercebido, mas é fundamental para o sucesso de qualquer evento.

Independentemente do tamanho do evento, a logística garante que cada peça seja encaixada perfeitamente em cada fase do projeto para criar uma experiência inesquecível.

A logística de eventos baseia-se no planeamento, coordenação e implementação de todos os elementos e recursos necessários para a realização de um evento. Isso implica garantir que todos os aspetos do evento, desde o transporte e a participação dos participantes até a configuração do local, o serviço de alimentação, a segurança e a gestão do tempo, sejam eficientes e coordenados. Isso inclui também o garantir um plano para situações imprevistas e a criação de um plano de contingência para lidar com eventualidades.

Uma logística bem planeada e executada garante que cada aspeto do evento seja desenvolvido sem problemas, melhorando a experiência dos participantes e reforçando a imagem e reputação da organização. Além disso, uma boa logística pode contribuir para a

rentabilidade do evento, minimizando custos desnecessários e maximizando o uso eficiente dos recursos em diversas áreas.

No planeamento que executo antes do serviço, tendo em atenção sempre o antes, o durante e o pós-evento. Desta forma antes do evento por norma verifico e certifico sempre todas as situações contratadas e definidas com os fornecedores externos, por forma a garantir que todos os serviços e produtos necessários estejam disponíveis e confirmados. Durante o evento a Comunicação e confirmação das informações sobre o casamento também são “picadas”, como por exemplo a confirmação e presença de todos os convidados previamente enviados pelos noivos a receção de todos os convidados, orientá-los para os aperitivos, posteriormente para o salão, depois para o corte do bolo, assim como estar sempre atento e tentar resolver quaisquer problemas que possam surgir. Outro aspeto fundamental no dia do evento que tanto eu como a minha equipa tem que estar atento e assegurar que é cumprido é o Cronograma do dia e o desenvolvimento de todas as atividades, de forma a que seja seguido um cronograma detalhado para coordenar as atividades durante o evento e garantir sua fluidez e sucesso estipulado previamente com os noivos.

Por fim, no final do evento é necessário recolher o feedback dos noivos, e caso possível do maior número de pessoas presentes no evento de forma a perceber a avaliação e as críticas sejam elas de melhoria, construtivas ou mesmo de congratulação.

Em jeito de conclusão e apresentando a minha opinião pessoal, tendo em conta os eventos realizados até ao momento, nomeadamente, casamentos, alguns aspetos que temos que ter em atenção e são essenciais a nível de logística de forma a que nada falhe no dia são: realização de um planeamento antecipado, ter uma comunicação eficaz seja com os noivos, com os convidados, com o staff ou com todos os fornecedores, usar a tecnologia, pois esta permite libertar-nos muitos “esforços”, antecipar problemas e melhorar o nosso serviço, formação constante a toda a equipa de trabalho, nomeadamente à equipa de extras que trabalham connosco, e sobretudo ser flexível e ter capacidade de improviso e antecipação para resolver problemas que possam surgir de última hora.

Uma logística bem planeada e executada é essencial para o sucesso de qualquer evento, garantindo uma experiência positiva para os participantes e contribuindo para a reputação da organização.



Figura 33 - Logística Corte do Bolo

5.8.4. Avaliação e Relatórios

A realização de um casamento não termina no fim do dia em quando todos os convidados e os noivos vão embora. Há mais trabalho a ser feito, e parte dele é a elaboração de um relatório do evento, que vai compilar todas as informações e fornecer-nos dados para depois gerirmos internamente como melhoria como também para os diferentes fornecedores ou parceiros que participaram no casamento. Esta etapa é fundamental para determinar o grau de sucesso do que foi realizado, a recetividade dos convidados, dos noivos, o comportamento da infraestrutura, os pontos que precisam ser melhorados, dentre outros dados. Um relatório de evento é o balanço geral de tudo o que aconteceu no evento de uma determinada empresa. Assim, é uma referência imprescindível para comparar se os resultados corresponderam aos objetivos da empresa ao organizar o evento. O relatório é essencial para fazer um balanço de tudo que aconteceu nos dias do evento, e analisar se o resultado final foi positivo ou negativo e quais estratégias serão abordadas de acordo com esse balanço. Trata-se de uma forma de oficializar tudo o que aconteceu na ação e ter uma referência para possíveis estratégias futuras.

O casamento foi um sucesso e superou as expectativas? A partir do relatório, é possível perceber os pontos fortes e aprimorá-los para repeti-los numa próxima ocasião. Agora, o casamento não foi como era esperado? Então, é no relatório que é possível perceber erros e analisá-los para pensar em soluções para eventos futuros. Em suma, um relatório é fundamental para servir de referência e se certificar de que, independente do resultado, haverá aprimoramento e melhoria no futuro.

O relatório deve começar com um resumo do que foi realizado durante o casamento. Aqui deve constar informações básicas, como o dia e horário em que o casamento foi realizado, o

local e uma breve compilação dos serviços oferecidos, deve também incluir as informações dos parceiros que estiveram presentes. Na segunda fase do relatório deve ser feita uma descrição do dia, mencionando todos os pormenores e acontecimentos ocorridos. Aqui podemos recorrer a suporte gráfico como colocar fotografias, ou imagens para ajudar a retratar os episódios. Na terceira parte do relatório devem ser contemplados todos os custos e receitas do casamento, aqui devem ser incorporados todos os custos previamente estipulados assim como a receita final de forma a perceber a rentabilidade e margens que o evento deu como retorno para a empresa. Por último, deve ser realizada uma pequena conclusão onde conste um resumo dos aspetos que correram bem, que correram menos bem e que se possam melhorar.

Finalmente esse relatório deve ser interpretado por todos os intervenientes e enviado para administração.

Por último, deve ser também solicitada a opinião aos noivos, de forma a perceber o que correu bem, onde falhamos, onde podemos melhorar ou quais os aspetos que no futuro devemos corrigir. Uma forma agradável de pedir a opinião aos noivos e que eles a transmitam é através das redes sociais ou plataformas online dirigidas aos noivos, como é o caso da página dos casamentos.pt. Seguidamente temos exemplos de comentários de noivos que realizaram o seu evento no Delfim Douro Hotel em que partilham o seu sentimento para connosco, equipa do DD Hotel, bem como é possível os futuros noivos lerem e tirem conclusões positivas ou negativas.

As minhas opiniões (33)

 **Consiga Opiniões dos seus clientes**
As opiniões são decisivas para contratar um fornecedor.
Incentive os seus clientes a opinar e a avaliar os seus serviços. [Pedir opiniões](#)

5.0
de 5.0
★★★★★

 Qualidade do serviço 5	 Profissionalismo 5	 Flexibilidade 5
 Relação qualidade/preço 4.9	 Tempo de resposta 5	

33 opiniões

 **Carolina, casou-se a 28/09/2024** Destacar
★★★★★ 5.0

Dia perfeito e inesquecível

Escolher o Delfim Douro para realizar a nossa boda foi, sem dúvida, a melhor decisão. Desde o primeiro momento fomos acolhidos com uma simpatia e profissionalismo, o que nos deu total confiança para viver o nosso grande dia sem qualquer preocupação.

Um agradecimento especial ao César, que foi incrível desde o início até ao último minuto. A sua disponibilidade, atenção aos detalhes e dedicação para garantir que tudo saísse conforme idealizamos fez toda a diferença. Foi incansável e sempre atento, garantindo que todos se sentissem acolhidos e confortáveis.

A comida estava maravilhosa, com uma qualidade que foi comentada por todos os convidados. O cuidado e a atenção de toda a equipa foram notáveis, sempre simpáticos e prontos a ajudar. Conseguimos aproveitar cada momento, sabendo que tudo estava nas melhores mãos.



Figura 34 - Comentário Real Noivos

Rui C., casou-se a 05/10/2024 Destacar

★★★★★ 5.0

Dia inesquecível

Gostaríamos de expressar a nossa profunda gratidão à equipa do Delfim Douro Hotel por terem tornado o nosso dia absolutamente fantástico. Desde o atendimento impecável até cada detalhe cuidadosamente preparado, vocês superaram todas as nossas expectativas. O cenário deslumbrante do Douro com uma paisagem de retirar a respiração, aliado à dedicação e ao profissionalismo de toda a equipa, tornou o nosso dia verdadeiramente inesquecível. Um agradecimento muito especial ao César pelo seu profissionalismo e pela constante disponibilidade para atender os nossos pedidos! Foi Brutal!

Enviado a 08/10/2024

RESPOSTA:
Boa noite Rui & Filipa
Muito obrigado pelas palavras proferidas em relação ao nosso serviço na celebração do vosso matrimónio. Obrigado por terem partilhado um momento tão especial connosco, ainda para mais sabendo que fomos parte integrante da vossa felicidade.
Em nome de toda a equipa do Delfim Douro Hotel, desejamos as maiores felicidades para o futuro para vocês e para toda a família, ficando à espera de uma visita dentro em breve à nossa unidade. Ficamos a ganhar um amigo para a vida toda.
Com os melhores cumprimentos,
César Silva

Enviado a 09/10/2024 Validada

Figura 35 - Comentário Real Noivos

11ª EDIÇÃO

Wedding Awards 2024

VENCEDORES VISEU

Espaços · Foto · Vídeo · Música · Carro dos noivos · Catering · Convites · Flores e decoração · Animação · Noiva e Acessórios · Beleza e saúde · Ourivesaria

Espaços

9 vencedores

				
Delfim Douro Hotel ★★★★★ 33 Lamego	Quinta da Boiça ★★★★★ 19 Canas de Senhorim	Quinta da Cerca - Viseu ★★★★★ 53 Viseu	Quinta do Barreiro ★★★★★ 271 Couto de Cima	Quinta do Cisne ★★★★★ 128 Mangualde



Figura 36 - Prémios Casamentos.pt

Conclusão

A atividade dos eventos como é tratada atualmente em todas as fases, desde a conceção da ideia, passando pelo planeamento e organização, pela própria realização, até culminar na avaliação e encerramento, representa um grande estímulo não só para qualquer empresa, mas também para qualquer economia local. Envolve um vasto conjunto de pessoas e recursos, dinamizando e impulsionando diversas atividades económicas e sociais.

A crescente disponibilidade e até mesmo a própria tendência do mercado levam, hoje em dia, a generalidade das empresas, instituições e outras entidades a organizarem eventos, seja qual for a sua dimensão ou natureza, de acordo com o seu *know-how* e recursos disponíveis.

É neste sentido que a organização e gestão de eventos devem evoluir, no sentido de alcançar um nível mais elevado de profissionalismo. Para isso, torna-se essencial a adoção de metodologias concretas e objetivas, que permitam uma execução eficiente, sem se perderem em teorias ambíguas ou desviantes.

Na execução deste trabalho é explanado, de uma forma geral, sintética e compilada, todos os meios e recursos necessários capazes de dar resposta às necessidades primordiais na organização e gestão de um evento.

Importa destacar que após as várias pesquisas realizadas, o segredo para qualquer projeto ou evento assenta no planeamento, que deve ser dividido em duas partes: estratégico e específico. O primeiro fornece uma base organizativa sólida e uma visão de desenvolvimento do evento; o segundo assegura a sua manutenção adequada e gestão eficaz ao longo de todo o processo.

No caso concreto do Delfim Douro Hotel, onde os casamentos são o tipo de evento base, o sucesso e crescimento do negócio estão diretamente ligados ao caráter e personalidade da equipa responsável pela organização. É apenas com um verdadeiro sentido de missão e paixão autêntica por este setor de atividade que se conseguem ultrapassar os desafios impostos pelos clientes, fornecedores, colaboradores e público em geral.

Não se consegue organizar eventos sem sacrifício de tempo, trabalho árduo, resiliência mental e uma confiança absoluta no sucesso da iniciativa. Afinal, o sucesso de um evento não é apenas a sua realização, mas sim o impacto duradouro que deixa em quem nele participa — seja como protagonista ou convidado.

Organizar eventos é sempre uma experiência única e irrepetível, que permite dar o melhor de quem organiza a todas as pessoas que vivenciam o evento. É essa a experiência maior da organização de eventos, o fazer pelo prazer de construir algo para que possa ser desfrutado e vivido tanto pelos noivos, como pelos familiares e amigos que estejam presentes no evento. É esse o verdadeiro propósito da organização de eventos: proporcionar uma

experiência que marque positivamente todos os envolvidos, tornando-a inesquecível e, idealmente, tão inspiradora que se deseje vivê-la novamente, seja como anfitrião ou como convidado.

A nível de gestão é de extrema importância fazer um planeamento anual da previsão do valor que vamos necessitar para futuros investimentos, seja em equipamentos, utensílios ou obras de melhoramento ou ampliação do edifício. Por exemplo, para o próximo ano, tendo em conta o volume de eventos que vamos ter e tendo em conta as condições do nosso *BackOffice*, senti a necessidade de procurar vários orçamentos de forma a melhorar as nossas condições de armazenamento dos produtos em camaras de refrigeração e congelação.

Ao elaborar este trabalho também consegui ter a perceção da importância da gestão na elaboração de um evento, pois no final de cada ano, é importante fazer uma reflexão dos pontos que devemos melhorar, nomeadamente, compreender onde podemos diminuir os custos de forma a que possamos continuar a prestar um serviço de excelência ao cliente sem que tenhamos que aumentar o preço de venda. Desta forma, encontrar forma de baixar os custos, seja em adquirir matéria-prima de igual qualidade a um menor preço de custo, seja encontrar fornecedores que nos pratiquem melhores preços, é um aspeto bastante importante e a levar em conta no futuro.

Em suma, a realização deste projeto permitiu-me melhorar os conhecimentos gerais e pormenorizados para a realização de um evento, mais concretamente no que diz respeito a eventos sociais.

Referencias bibliográficas

- Allen, J., Harris, R., & McDonnell, I. (2003). *Organização e gestão de eventos*. Editora Campus.
- Brito, A. de. (2007). A avaliação como fator determinante na definição da qualidade em eventos. *Festas & Eventos*, 5(7), 44–45.
- Caetano, J., & Rasquilha, L. (2005). *Gestão da comunicação*. Quimera Editores.
- Câmara Municipal de Lamego. (n.d.). *Página inicial*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.cm-lamego.pt>
- Cardoso, J. (2004). *Como gerir patrocínios com sucesso: Para promotores de projetos e eventos*. Edição Sílabo.
- Conceito, E. (n.d.). *Turismo*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://conceito.de/turismo>
- Dicionário Enciclopédico de Língua Portuguesa. (1992). *Seleções do Reader's Digest*.
- Fildi Hotel. (n.d.). *6 passos para elaborar um relatório de evento*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.fildihotel.com.br/6-passos-para-elaborar-um-relatorio-de-evento-2/>
- Giàcomo, C. (1993). *Tudo acaba em festa: Evento, líder de opinião, motivação e público*. Editora Página Aberta.
- Hoyle Jr., L. H. (2003). *Marketing de eventos: Como promover com sucesso eventos, festivais, convenções e exposições*. Editora Atlas.
- Junta de Freguesia de Lamego. (n.d.). *Patrimónios*. Consultado em 28 de abril de 2025, de https://www.freguesias.pt/portal/patrimonios.php?pageNum_patrimonio=2&totalRows_patrimonio=14&cod=180525
- Museu do Douro. (n.d.). *Região demarcada do Douro*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.museudodouro.pt/regiao-demarcada-do-douro>
- Lampreia, J. M. (1998). *Comunicação empresarial: As relações públicas na gestão*. Texto Editora.
- Lendrevie, J., Lévy, J., & Lindon, D. (2000). *Mercator: Teoria e prática do marketing*. Publicações Dom Quixote.
- Reis, A. C. F. (2003). *Marketing cultural e o financiamento da cultura*. Thomson Learning.
- Revfine. (n.d.). *Sistema de classificação por estrelas do hotel*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.revfine.com/pt/sistema-de-classificacao-por-estrelas-do-hotel/>
- Roberta, M. (n.d.). *Turismo de Portugal*. Ocorate. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://ocorate.com/pt-br/hotel-boutique/Turismo de Portugal>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa*. McGraw-Hill.

Santiago, A. (2005). *Organização e gestão de eventos: Manual de formação*. Universidade Fernando Pessoa.

Scribd. (n.d.). *Relatório pós-evento*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://pt.scribd.com/document/723571861/RELATORIO-POS-EVENTO> Delfim Douro Hotel.

Turismo de Portugal. (n.d.). *Homepage*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.turismodeportugal.pt/pt/Paginas/homepage.aspx>

Villafañe, J. (1998). *Imagem positiva: Gestão estratégica da imagem das empresas*. Edições Sílabo.

Watt, D. C. (2004). *Gestão de eventos em lazer e turismo*. Bookman Companhia Editora.

Zanella, L. C. (2003). *Manual de organização de eventos: Planejamento e operacionalização*. Editora Atlas.

(n.d.). *Homepage*. Consultado em 28 de abril de 2025, de <https://www.delfimdourohotel.com/pt/Homepage.aspx>

6 - Anexos

6.1. Carta de Restaurante



Carta Restaurante



Informação Alérgenos

Regulamento (UE) nº1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2011
Estimada Cliente, informamos que os nossos produtos podem conter substâncias que provocam alergias ou intolerâncias. Se necessitar alguma esclarecimento adicional ou ajuda adicional é a nosa nossa colaboradora.

 Glúten	 Ovo	 Mostarda	 Lácteos
 Soja	 Tremuçã	 Amendoim	 Frutos Secos
 Moluscos	 Peixe	 Crustáceos	 Alpico
 VEGAN	 Sésamo	 SO2	
		Sulfitos	

Menu de Degustação

Tradição

1º Momento

Albeira de Caça, Queijo Serra da Estrela, Puré de Maçã e Espoonante, Redução de Vinho do Porto

2º Momento

Polvo à Lagareiro, Batata à Murro, Grelas Ao Alho, Ovo Mal Cozido

3º Momento

Medalhão de Vitela, Queijo Serra da Estrela, Risotto de Cogumelos

4º Momento

Tiramisu de Limão, Merengue de Flores, Sorbet de Manjerição

105,00€/Pessoa

Menu de Degustação

Sabores do Chef

1º Momento

Alho Francês Confitado em Azeite Duriense, Puré de Batata Doce, Folha de Arroz Crocante

2º Momento

Sandwich de Rabo de Boi, Mini Maçãs em Calda, Gel de Chutney de Maçã

3º Momento

Lombo de Bacalhau, Crosta de Broa de Azeitona, Puré de Caldo Verde, Chouriça Tostada

4º Momento

Presa de Porco, Esmagado de Batata e Albeira, Amêijoas à Chef

5º Momento

Ananás Caramelizado em Sous Vide, Sorbet de Banana e Maracujá

6º Momento

Fondant de Abóbora, Gelado de Queijo Serra da Estrela

120,00€/Pessoa

Entradas

Crepe da Horta

7,00€

Sandwich de Rabo de Boi, Mini Maçãs em Calda, Gel de Chutney de Maçã

9,50€

Albetrã de Caça, Queijo Serra da Estrela, Puré de Maçã e Espumante, Redução de Vinho do Porto

9,50€

Albo Francês Confitado em Azeite Duriense, Puré de Batata Doce, Folha de Arroz Crocante

8,50€

Cavala Marinada sobre Tosta de Broa de Milho, Doce de Pimentos

9,50€

Queijo Terrincho Panado, Figos ao Porto, Amêndoa Tostada

10,50€

Carnes

Preso de Porco, Esmagado de Batata e Albeira, Amêijoas à Chef

25,50€

Medalhão de Vitela, Queijo Serra da Estrela, Risotto de Cogumelos

28,00€

Cabrito Assado, Arroz de Enchidos, Grelhos Salteados

27,00€

Magret de Pato, Texturas de Milho

26,00€

Peixes

Lombo de Bacalhan, Crosta de Broa de Arzeitona, Puré de Caldo Verde, Chouriça Tostada

27,00€

Polvo à Lagareiro, Batata à Muro, Grelhos Ao Alho, Ovo Mal Cozido

28,50€

Linguini de Camarão, Tomate Seco e Coentros

25,00€

Medalhão de Carvão Selado, Risotto de Camarão

26,00€

Vegan/Vegetariano

Risotto de Espargos, Cenouras Baby Grelhadas

20,00€

Peixe Salteado com Tomate e Majoricão

20,00€

Infantil

Linguini À Bolonhesa

17,50€

Filete de Rabalo Grelhado, Arroz de Cenoura

17,50€

Sobremesas

Fondant de Abóbora, Gelado de Queijo Serra da Estrela

10,00€

Ananás Caramelizado em Sous Vide, Sorbet de Banana e Maracujá

10,00€

Tiramisu de Limão, Merengue de Flores, Sorbet de Manjerição

11,00€

Mil Folhas de Chocolate Branco e Morango, Gelado de Bolacha
Maria

12,00€

Seleção de Queijos e Doce de Fruta

13,00€

Fruta Fresca da Estação

9,00€

Iva incluído

6.2. Carta de Bar

 Carta de Bar 		Tapas	
		Torrada (Toast)	4,00 €
		Pão de Alho e Mozzarella (Garlic Bread and Mozzarella)	10,00 €
		Chapati de Secretos de Porco, Malagueta Fermentada em Mel (Pork Sandwich with Sweet Chilli and Honey)	17,50 €
		Preço em Chapata, Mozzarella de Eruvas, Bacon e Cheddar (Bread With Beef Steak, Erbs Mozzarella, Bacon and Cheddar)	18,00 €
		Hambúrguer de Novilho em Bolo do Caco (Alface, Tomate, Pickles, Maionese, Ketchup, Bacon, Queijo) (Hamburger with Bread, Tomato, Maitonese, Pickles, Ketchup, Cheese and Bacon)	18,50 €
		Hambúrguer de Tofu em Bolo do Caco (Alface, Tomate, Pickles, Maionese Vegan, Ketchup, Queijo Vegan) (Tofu hamburger with Bread, Tomato, Vegan Maitonese, Pickles, Ketchup, Vegan Cheese)	18,00 €
		Salada Fria de Maizã (Penne, Milho, Atum, Cebola, Malagueta, Maionese, Cornichões) (Penne, Tuna, Onion, Pepper, Maitonese, Cornichous)	17,00 €
		Salada de Camarão e Delícias do Lagosta (Shrimp Salad and lobster delights)	18,50 €
		Salada de Frango Crocante, Bacon, Alface, Tomate e Cebola (Chicken salad and Bacon, Tomato, Onion, Lettuce)	17,50 €
Tapas		Carta de Bebidas	
Salada Tomate Coração de Bot e Cebola, Torradinhas de Azeite (Tomate and Onion Salad, Toasted Bread)	16,50 €	CAFETARIA	
Croquetes de Bolinhos com Maionese de Trufa Vegan (Mushrooms Balls "Bolitos" with Vegan Truffle Mayonaisse)	13,50 €	Café	2,50 €
Batatas Bravas Aromatizadas com Ervas e Adoç (Wild Potatoes with Herbs and Adoli Sauce)	10,00 €	Decafetinado Café	2,50 €
Asinhos de Frango com Molho Barbecue (Chicken Wings with Barbecue Sauce)	14,00 €	Carroça Café	2,20 €
Bolinhos de Bacalhau com Maionese de Salsa (Cod fish cake with Perill Mayonaisse)	13,50 €	Café Duplo	2,80 €
Bolinhos Alheira Recheados, Queijo Serra da Estrela (Traditional Sausage "Alheira" with Cheese)	13,50 €	Abafinado	2,50 €
Camarão ao Alho, Torradinhas de Azeite e Alho (Garlic Shrimp, Olive Oil and Garlic Toast)	18,50 €	Pingo	3,00 €
Tábua de Queijos e Enchidos Seleção do Chef (Selection of Cheese and Mix Sausage "Enchidos" Plat)	20,00 €	Mela de Leite	3,20 €
Prémio Bisaro Regado com Azeite Dourado Trufado (Bisaro Hauu with Douro Truffed Olive Oil)	17,50 €	Capoccino	3,20 €
		Galão	3,20 €
		Seleção de Chás ou Infusões	3,20 €
		Bullaccino (Café, bailes, Kumpina de Café, Choc ou Café Beirão (Café, Licor de Beirão, Chantilly))	8,00 €
		Irish Coffee (Café, Whisky Irlandesa, Nata)	8,50 €
		APERITIVO	
		Martini Bianco	7,50 €
		Martini Rosso	7,50 €
		Martini Bianco	7,50 €
		Martini Dry	7,50 €
		Moscato	7,50 €
		Campari	7,50 €
		Bucaral	7,50 €
		Aperol	7,50 €

Carta de Bebidas

ÁGUA / REFRIGERANTES

Água Luso 1,5 cl	3,00€
Água Luso 0,33 cl	2,20 €
Água Luso 0,50 cl	2,50 €
Água Luso 1L	2,80 €
Água Campilbo 0,25 cl	2,70€
Água Campilbo 0,75 cl	3,50€
Ginger Ale	3,00 €
Água Tónica Schweppes	3,00 €
Água Tónica Fever Tree Mediterranean	3,50 €
Frizze Limão	3,00 €
Frizze Groselba	3,00 €
Somo Laranja Natural	4,00€
Coca-cola 0,33 cl	3,00 €
Coca-cola Zero 0,33 Cl	3,00 €
7 Up 0,33 cl	3,00 €
Somol de Laranja 0,25 cl	3,00 €
Somol de Ananás 0,25 cl	3,00 €
Ice Tea 0,33 cl	3,00 €
Compal Passço 0,25 cl	3,00 €
Compal Manga 0,25 cl	3,00 €
Compal de Pêra 0,25 cl	3,00 €
Compal de Frutos vermelhos 0,25 cl	3,00 €
Limocada	4,00€
Jarro de Limocada	15,00€
Jarro de Somo de Laranja Natural	15,00€

Carta de Bebidas

CERVEJAS & CIDRAS

Beck Damu	3,20 €
Estrella	3,20 €
Sagres 0,33 cl	3,20 €
Sagres 0,20 cl	3,00 €
Sagres Preta 0,33	3,20 €
Himoken 0,33 Cl	3,20 €
Sagres/ Alcool 0,33 cl	3,20 €
Chandy/Panache	3,20 €
Tango	3,20 €
Bandida do Pomar de Maça	3,50 €
Bandida do Pomar de Frutos Vermelhos	3,50 €

AGUARDENTE VELHA

Brandy Craft	7,50 €
G.R.F.	7,50 €
Code Vilar XO	9,50 €
Mactra XO	9,50 €
Adiga Velha	15,00 €
Marçou	15,00 €
Ronar	9,50 €

Carta de Bebidas

Bévy Mátrá V.S.O.P.	18,00€
Bévy Maria XO	15,00€
Courcelier V.S.	18,00€
Asis	8,00 €
Safari	8,00€
Batida de Cico	8,00 €
Licor Beirão	8,50 €
Carolina	8,00 €
Billys	8,00
Ameinda Amarga	8,00 €
Licor Nacional	8,00€
Licor de Pastel de Nata	8,00 €
Licor de Arroz Doce	8,00€
Licor de Chocolate e Ginja	8,00€
Licor 35	8,00€
Licor Ginja de Ovelha	8,00 €
Licor Groselba	8,00 €
Licor Força no Pau	8,00 €
Sberidans	8,00 €
Centraus	8,00 €
Tia Maria	8,00 €
Limon Cello	8,00 €
Drainate	8,00 €
Triple Sec	8,00 €
Frangelico	8,00 €

Carta de Bebidas

WHISKY NOVO

William Lawson's	7,50 €
h.CJB	7,50 €
Catty Sark	7,50 €
Bacchmills	7,50 €
Jameson	7,50 €
J.W.Red Label	7,50 €
Jack Daniels	7,50 €
Four Roses	7,50 €
Grant's	7,50 €
Famous Grouse	7,50 €

WHISKY VELHO

Ballantine's 12 Y	10,00 €
William Lawson's 12 Y	10,00 €
Carhu 12 Y	10,00 €
J.W.Black Label 12 Y	10,00 €
JB 15 Y	12,00 €
Logan 12 Y	10,00 €
The Glenlivet Reserva 1824	12,00 €
The Glenfiddich 12 Y	12,00 €
The Glenfiddich 15 Y	15,00 €
James Martin 30 Y	19,50€

Carta de Bebidas

GIN

Amiziz	11,00 €
Beefeater	11,00 €
Beefeater 24	12,50 €
Bombay Sapphire	11,50 €
Big boyz	12,00 €
BullDog	12,00 €
Gordon's	11,00 €
Osine	12,00 €
Henrick's	12,00 €
Isb	12,00 €
Nao	12,00 €
Norden	11,00 €
Tinto	13,00 €
Cobalto 17	23,00 €
Sharish	12,00 €
Sharish Blue Magic	12,00 €
Monkey 47	14,00 €
Martin Miller's	12,00 €

TEQUILLA

José Cuervo Especial	9,00 €
Patrón Silver	25,00 €

Carta de Bebidas

RUM

Bacardi	8,50 €
Bacardi Lemon	8,50 €
Bacardi Mojito	8,50 €
Malibu	7,50 €
Havana Club Anejo Especial	10,00 €
Havana Club Anejo 3 anos	12,00 €
Captain Morgan Spiced Gold	12,00 €

VODKA

Eristoff	8,00 €
Stolichnaya	9,00 €
Arte Morango	8,50 €
Eristoff Black	8,50 €
Eristoff Gold	10,00 €
Absolut	8,50 €
Absolute Citron	8,50 €
Vodka Chocolate	8,50 €

Carta de Bebidas

COCKTAILS

Mojito (Rum, Lima, Hortelã)	10,00 €
Prata Colada (Malibu, Batida de Cíco, Abacaxi)	11,00 €
Expresso Martini (Vodka, Licor Café, Café)	11,00 €
Brazilian Sour (Cachaça, Lima, Limão e Ovo)	10,00 €
Blue Lagoon (Vodka, Blue Curaçao, Limão)	10,00 €
Passion Club (Rum, Porto, Kombucha, Gengibre)	11,00 €
Três To Pastas (Aguardente, Triple Sec, Ovo, Laranja, Limão)	10,00 €
Contrabando (Aguardente, Triple Sec, Kombucha Toranja, Limão)	10,00 €
São Francisco (Pêscoço, Maça, Limão)	8,00 €
Pir do Sol (Pera, Manga, F. Vermelha)	8,00 €
Capitania (Cachaça, Lima)	10,00 €
Daiquiri Morango (Rum, Triple Sec, Morango, Limão)	11,50 €
Margarita (Tequila, Cointreau, Lima)	10,00 €


Gelados / Ice Cream

Bola Gelado de Chocolate (Chocolate Ice Cream)	2,50 €
Bola Gelado de Morango (Strawbery Ice Cream)	2,50 €
Bola Gelado de Baniha (Vanilla Ice Cream)	2,50 €
Bola Gelado de Nata (Cream Ice Cream)	2,50 €
Bola Gelado Queijo Serra da Estrela ("Serra da Estrela" Cheese Ice Cream)	2,50 €
Bola Gelado de Bolacha Maria ("Maria" Biscuit Ice Cream)	2,50 €
Bola Sorbet de Banana e Maracujá (Banana and Passion Fruit Sorbet)	2,50 €
Bola Sorbet de Manjeriço (Basil Sorbet)	2,50 €

6.3. Carta de Vinhos

		A COPO/GLASS BRANCOS/WHITE	
<p>PESSEGUIERO COLHEITA 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Gouveia, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: João Nicolau de Almeida</p> <p>CRASTO 2023 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Gouveia, Rabigato, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Dominiç Morris e Manuel Lobo</p> <p>TERRA A TERRA RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Gouveia, Viosinho e Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</p> <p>CONSUSUAL RESERVA 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Viosinho, Moscatel Enólogo/ Wine Maker: António Girão</p> <p>TABOADELLA ENCRUZADO 2022 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Encruzado Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</p>	<p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,50 €</p>		
		TINTO/RED	
<p>PESSEGUIERO ALUZÉ 2019 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: João Nicolau de Almeida</p> <p>CRASTO 2021 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Tinta Barraco e Touriga Franca, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Dominiç Morris e Manuel Lobo</p> <p>CONSUSUAL RESERVA 2019 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinta Barraco Enólogo/ Wine Maker: António Girão</p> <p>TERRA A TERRA RESERVA 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</p> <p>TABOADELLA RESERVA ALFROCHEIRO 2021 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Alfrocheiro Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</p>	<p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,50 €</p>		

VINHO VERDE/"VERDE" WHITE WINE		
<p>MUROS ANTIGOS ESCOLHA 2022 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Alvarinho, Azeite e Loureiro Enólogo/ Wine Maker: Amadeu Mendes</p> <p>MURALHAS DE MONÇÃO 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Alvarinho, Castel, Godello, Trajadura Enólogo/ Wine Maker: Fernando Moura</p>	<p>7,00 €</p> <p>6,00 €</p>	
		ROSÉS
<p>VALLADO 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Francisco Dióchoa</p> <p>QTª SEARA D'ORDENS MATER 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Moura Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte</p>	<p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p>	
		ESPUMANTES
<p>MURGANHEIRA RESERVA MEIO SECO</p> <p>MURGANHEIRA BRUTO TINTO</p> <p>RAPOSEIRA RESERVA DOCE</p> <p>REBELO GOUVEIA BRUTO COLLETON</p> <p>TERRAS DO DEMO BRUTO ROSÉ</p> <p>VERTICE COUVÉ RESERVA</p>	<p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p>	
		PORTO
<p>CROFT PINK</p> <p>FONSECA SIROCO</p> <p>NIEPOORT WHITE 10 Y</p> <p>QTª PESSEGUIERO WHITE</p> <p>VALLADO TAWNY 10 ANOS</p> <p>CONSUSUAL TAWNY 10 ANOS</p> <p>QTª CRASTO 20 ANOS</p> <p>QTª PORTAL LBV 2013</p> <p>QTª CRASTO LBV 2013</p> <p>KOPKE COLHEITA 2011</p> <p>SEARA D'ORDENS VINTAGE 2014</p>	<p>7,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>8,00 €</p> <p>7,00 €</p> <p>7,50 €</p> <p>7,50 €</p> <p>7,50 €</p> <p>7,50 €</p> <p>7,50 €</p> <p>9,00 €</p>	

		DOURO BRANCOS/WHITE	
<p>ANETO COLHEITA TARDIA 2019 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Semillon Enólogo/ Wine Maker: Montenegro</p> <p>ALTANO 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Viosinho, Moscatel Galego, Arinto, Rabigato e Gouveia Enólogo/ Wine Maker: Charles Symington e Pedro Correia</p> <p>ASSOBIO 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Viosinho, Rabigato e Gouveia, Verdinho, Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: David Beverstock, Sandra Alves e Michael Wren</p> <p>CARM 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Rabigato, Viosinho, Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira</p> <p>CARM RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Viosinho, Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira</p> <p>CASTELO D'ALBA RESERVA SUPERIOR 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Códaga do Larinho, Rabigato e Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira</p> <p>CONSUSUAL RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Viosinho, Moscatel Enólogo/ Wine Maker: António Girão</p> <p>CONSUSUAL GRANDE RESERVA 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Viosinho, Gouveia, Fernão Pinet, Rabigato Enólogo/ Wine Maker: António Girão</p> <p>CONTRASTE 2019 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Códaga do Larinho, Arinto Enólogo/ Wine Maker: Rita Marques</p> <p>CRASTO 2023 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Gouveia, Viosinho, Rabigato Enólogo/ Wine Maker: Dominiç Morris e Manuel Lobo</p> <p>CRASTO SUPERIOR 2023 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Viosinho e Verdinho Enólogo/ Wine Maker: Dominiç Morris e Manuel Lobo</p> <p>DIÁLOGO 2022 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Rabigato, Vical, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort</p>	<p>30,00 €</p> <p>23,00 €</p> <p>23,00 €</p> <p>24,00 €</p> <p>28,00 €</p> <p>26,00 €</p> <p>25,00 €</p> <p>32,00 €</p> <p>26,00 €</p> <p>26,00 €</p> <p>32,00 €</p> <p>25,00 €</p>		

DOURO BRANCOS/WHITE		
<p>DUAS QUINTAS RESERVA 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Viosinho, Malvasia Fina, Enólogo/ Wine Maker: Ramos Pinto</p> <p>GRAINHA RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Viosinho, Gouveia e Rabigato Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</p> <p>GRAVURAS DO CÔA RESERVA 2020 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Viosinho, Gouveia e Rabigato, Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: António Machado</p> <p>HORTA OSORIO 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Viosinho, Rabigato Enólogo/ Wine Maker: Pedro Alves</p> <p>MARIA IZABEL 2021 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Cardeal, Viosinho, Rabigato, Códaga Larinho, Arinto e Verdinho Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort</p> <p>MONTE SÃO SEBASTIÃO 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Gouveia, Códaga do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Manuel Luis Rodrigues</p> <p>OBOÉ SUPERIOR RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Rabigato, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: José Miguel Vazquez de Almeida e Luis Rodrigues</p> <p>PESSEGUIERO COLHEITA 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Gouveia, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: João Nicolau de Almeida</p> <p>PLANALTO RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Rabigato, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Luis Santos</p> <p>PÓ DE POEIRA 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Viosinho, Arinto e Cardeal Enólogo/ Wine Maker: Jorge Moreira</p> <p>QUANTA TERRA GRANDE RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Viosinho e Gouveia Enólogo/ Wine Maker: Celso Pereira e Jorge Alves</p> <p>CARQUEIJAL 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Cardeal Branco, Fernão Pinet, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte</p>	<p>28,00 €</p> <p>28,00 €</p> <p>23,00 €</p> <p>24,00 €</p> <p>30,00 €</p> <p>22,00 €</p> <p>26,00 €</p> <p>23,00 €</p> <p>20,00 €</p> <p>32,00 €</p> <p>38,00 €</p> <p>18,00 €</p>	

QT* LA ROSA 2022 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Rabigato, Gouveio, Códego do Larinho, Viosinho e Arinto Enólogo/Wine Maker: Jorge Moreira	27,00 €
QT* SEARA D'ORDENS GOUVEIO REAL 2019 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Gouveio Real Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	26,00 €
QT* SEARA D'ORDENS RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Malvasia Fina e Fernão Pires, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	23,00 €
QT* SÃO LUIZ 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Arinto, Viosinho, Gouveio, Rabigato Enólogo/ Wine Maker: Carlos Alves	20,00 €
QT* D# MATILDE 2020 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Arinto, Viosinho, Rabigato e Gouveio Enólogo/ Wine Maker: Jose Maria Machado e João Pisarra	23,00 €
QT* DA ROMANEIRA RESERVA 2021 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Gouveio, Viosinho, Rabigato e Boal do Douro, Gouveio Enólogo/Wine Maker: Antonio Agrellos	30,00 €
REDOMA NIEPOORT 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Rabigato, Códego, Donzelinho, Arinto, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	32,00 €
TERRA A TERRA RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Gouveio, Viosinho, Códego do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	26,00 €
TITAN 2020 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Rabigato, Verdello, Gouveio, Arinto e Folgasão Enólogo/ Wine Maker: Luciano Madureira, Manuel Henrique, A. Saraiva	27,00 €
VALLADO 2023 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Arinto, Códego, Gouveio, Rabigato, Viosinho Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	24,00 €
VALLADO PRIMA 2023 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Moscatel Galego Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	25,00 €
VINHA DA URZE RESERVA 2015 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Gouveio, Rabigato, Códego do Larinho Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira	28,00 €
SEDINHAS COLHEITA 2020 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Malvasia Fina, Rabigato, Gouveio Enólogo/ Wine Maker: Antonio Girão	23,00 €

ALTANO RESERVA 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Alicante Bouchet Enólogo/ Wine Maker: Charles Symington e Pedro Correia	28,00 €
ALTANO VINHA PRODUÇÃO BIOLÓGICA 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Barrôca, Touriga Nacional, Alicante Bouchet, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Charles Symington e Pedro Correia	23,00 €
ASSOBIO 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Baverstocke e Luis Patrão	22,00 €
BAFARELA RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Amarela Enólogo/ Wine Maker: Pedro Sequeira e Antonio Rosas	23,00 €
BAFARELA SUPERIOR 17 2012 (magnum 1,5L) Graduação Alcoólica: 17% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Pedro Sequeira e Antonio Rosas	95,00 €
BATUTA 2019 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinta Amarela, Rufete, Malvasia Fina Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	98,00 €
CADÃO RESERVA VINHAS VELHAS 2017 Graduação Alcoólica: 15% Castas/Grapes: Vinhas Velhas Enólogo/ Wine Maker: António Bastos	50,00 €
CARM 2022 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Filipe Madeira	24,00 €
CARM RESERVA 2022 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Francisca Enólogo/ Wine Maker: Filipe Madeira	28,00 €
CASTELO D'ALBA SUPERIOR 2021 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira	28,00 €
CHARME 2015 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	98,00 €
CHRYSEIA 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Bruno Prats, Charles Symington	98,00 €

CONSENSUAL RESERVA 2020 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: António Girão	24,00 €
CONSENSUAL C 16 GRANDE RESERVA 2019 Graduação Alcoólica: 16% Castas/Grapes: Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: António Girão	38,00 €
CONSENSUAL VINHAS VELHAS TOP PREMIUM 2019 Graduação Alcoólica: 15% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz, Tinto Cão Enólogo/ Wine Maker: António Girão	38,00 €
CONSENSUAL RESERVA ESPECIAL TOURIGA NACIONAL 2018 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: António Girão	38,00 €
CRASTO 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Tinta Barroca, Touriga Franca, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Dominic Morris e Manuel Lobo	26,00 €
CRASTO SUPERIOR 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Souzão e Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dominic Morris e Manuel Lobo	32,00 €
CONTRASTE 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Roriz e Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Rita Marques	25,00 €
CURRICULUM VITAE 2015 Graduação Alcoólica: 15% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Barroca, Souzão Enólogo/ Wine Maker: Cristiano Van Zeller	99,00 €
DIÁLOGO NIEPOORT 2021 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Amarela, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	25,00 €
DUAS QUINTAS 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: Ramos Pinto	36,00 €
DOM DANIEL 2023 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Filipe Madeira	22,00 €
GRAVURAS DO CÃO RESERVA 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: António Machado	23,00 €

GRAVURAS DO CÃO GRANDE RESERVA 2019 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Roriz, Souzão Enólogo/ Wine Maker: António Machado	65,00 €
HORTA OSÓRIO 2018 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Souzão Enólogo/ Wine Maker: Pedro Alves	25,00 €
HORTA OSÓRIO SOUSÃO 2018 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Souzão Enólogo/ Wine Maker: Pedro Alves	44,00 €
MEANDRO 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca e Tinta Roriz, Tinta Barroca, Alicante Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	33,00 €
MARIA IZABEL 2018 Graduação Alcoólica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Barroca Enólogo: Dirk Niepoort	33,00 €
MUXAGAT TINTA BARROCA 2016 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: Mateus Nicolau de Almeida	35,00 €
MONTE SÃO SEBASTIÃO 2019 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Tinta Barroca, Touriga Franca, Tinta Roriz, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Manuel Luís Rodrigues	22,00 €
PAPA FIGOS 2022 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Franca, Tinta Barroca, Tinta Roriz, Touriga Nacional Enólogo: Luis Soutomayor	21,00 €
PESSEGUIERO ALUZÉ 2019 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: João Nicolau de Almeida	23,00 €
PÓ DE POEIRA 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Souzão, Touriga Franca, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Jorge Moreira	33,00 €
POMBAL DO VESÚVIO 2019 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Amarela Enólogo/ Wine Maker: Charles Symington, Pedro Correia	35,00 €
P+S 2022 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Tinta Barroca, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Bruno Prats e Charles Symington	38,00 €

QUANTA TERRA GRANDE RESERVA 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Celso Pereira	46,00 €
QUINTINHA DA FRANCISCA GRANDE RESERVA 2018 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Cão Enólogo/ Wine Maker: António Machado	65,00 €
CARQUEJAL 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Barroca, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	20,00 €
QTª LA ROSA 2021 Graduação Alcoólica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Souzão, Touriga Franca, Souzão Enólogo/ Wine Maker: Jorge Moreira	26,00 €
QTª Dª MATILDE 2018 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinto Cão e Tinta Francisca Enólogo/ Wine Maker: José Maria Machado	24,00 €
QTª DOS MURÇAS RESERVA 2017 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Amarela, Tinta Roriz, Souzão, Touriga Nacional, Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: Luis Boverstocke e Luis Patrão	46,00 €
QTª NOVA 2022 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinto Cão Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	28,00 €
QTª NOVA TERROIR BLEND 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinto Cão Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	40,00 €
QTª DO CRASTO RESERVA VINHAS VELHAS 2021 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Vinhas Velhas Enólogo/ Wine Maker: Manuel Novo e Dominic Morris	60,00 €
QTª DO CRASTO TOURIGA NACIONAL 2016 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Dominic Morris e Manuel Lobo	98,00 €
QTª DO CRASTO TINTA RORIZ 2016 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dominic Morris e Manuel Lobo	98,00 €
QTª DO CRASTO VINHA MARIA TERESA 2006 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Vinha Velha	700,00 €

QTª PESSEGUIERO TINTO CÃO 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Tinta Cão Enólogo/ Wine Maker: João Nicolau de Almeida	35,00 €
QTª DO PORTAL RESERVA 2019 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: António Pinto Ribeiro	42,00 €
QTª DA LEDA 2020 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz, Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: Luis Soutomayor	75,00 €
QTª DA ROMANEIRA RESERVA 2016 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: António Aguilas	90,00 €
QTª DO VALLADO RESERVA 2019 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	65,00 €
QTª DO VALLADO TOURIGA NACIONAL 2019 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	60,00 €
QTª DE VALBOM 2013 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Vinhas Velhas Enólogo/ Wine Maker: Luis Duarte	50,00 €
QTª SEARA D'ORDENS RESERVA 2021 Graduação Alcoólica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	26,00 €
QTª SEARA D'ORDENS RESERVA VINHAS VELHAS 2018 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	48,00 €
QTª VALE D. MARIA 2020 Graduação Alcoólica: 14,5% Castas/Grapes: Tinta Amarela, Tinta Roriz, Souzão, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: Cristiano Van Zeller	70,00 €
QTª VALE MEÃO 2019 Graduação Alcoólica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Tinta Barroca Enólogo/ Wine Maker: Luis Saabro	265,00 €
REDOMA NIEPOORT 2019 Graduação Alcoólica: 12% Castas/Grapes: Tinta Amarela, Touriga Franca, Tinta Roriz, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	55,00 €

SEDINHAS RESERVA 2019 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz e Tinta Barraco Enólogo/ Wine Maker: António Girão	23,00 €
SÃO LUIZ 2019 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz e Tinto Cão Enólogo/ Wine Maker: António Girão	20,00 €
TALENTVS GRANDE ESCOLHA 2019 Graduação Alcolica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	48,00 €
TERRA A TERRA RESERVA 2021 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	26,00 €
TITAN 2019 Graduação Alcolica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Leocadio	26,00 €
VALLADO 2021 Graduação Alcolica: 13,5% Castas/Grapes: Touriga Franca, Touriga Nacional, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	25,00 €
VALLADO SOUSÃO 2020 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Sousão Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	50,00 €
VALE D' ALDEIA RESERVA 2017 Graduação Alcolica: 15% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Roriz, Touriga Franca, Sousão e Tinta Amarela Enólogo/ Wine Maker: José Conceição	50,00 €
VALE DO GAIO RESERVA 2017 Graduação Alcolica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz, Sousão Enólogo/ Wine Maker: Francisco Gonçalves	40,00 €
VERTENTE 2020 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Franca, Tinta Roriz, Touriga Nacional, Tinta Amarela Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	35,00 €
VINHA GRANDE CASA FERREIRINHA 2021 Graduação Alcolica: 14,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Luis Sottomayor	30,00 €
QTª VALE DE VILA RESERVA 2018 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca Enólogo/ Wine Maker: José Fiasente	35,00 €
QTª VALE VALLE DA ESTRADA GRANDE RESERVA 2019 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Sousão Enólogo/ Wine Maker: Luciano Madureira	65,00 €

DOURO

ROSE

ASSOBIO 2021 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Tinto Cão, Rufete e Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: David Baverstock, Sandra Alves e Michael Wren	23,00 €
CARM 2022 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Rui Madeira	23,00 €
CONSENSUAL 2020 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: António Girão	24,00 €
MARIA IZABEL 2018 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Touriga Franca, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	35,00 €
MATEUS ROSÉ Graduação Alcolica: 11% Castas/Grapes: Boga, Rufete, Tinta Barraco, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Miguel Passanha	18,00 €
CARQUEIJAL 2022 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Franca, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	20,00 €
QTª SEARA D' ORDENS MATER 2022 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Tinta Roriz, Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Luis Soares Duarte	35,00 €
QUANTA TERRA PINOT NOIR 2021 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Pinot Noir Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	38,00 €
REDOMA 2022 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Tinta Amarela, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	26,00 €
VALLADO 2022 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Francisco Olazabal	25,00 €

VINHOS VERDES

BRANCOS_VERDES/WHITE_GREEN

ALVARINHO SOALHEIRO 2023 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Alvarinho Enólogo/ Wine Maker: Antonio Luis Cerdeira	25,00 €
AVELEDA ALVARINHO 2023 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Alvarinho e Loureiro Enólogo/ Wine Maker: Manuel Soares	22,00 €
MUROS ANTIGOS ESCOLHA 2023 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Alvarinho, Loureiro e Aveso Enólogo/ Wine Maker: Anselmo Mendes	25,00 €
MURALHAS DE MONÇÃO 2023 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Alvarinho, Trajadura Enólogo/ Wine Maker: Fernando Moura	20,00 €

BAIRRADA

BRANCOS/WHITE

NIEPOORT VINHAS VELHAS 2017 Graduação Alcolica: 12% Castas/Grapes: Bical, Maria Gomes Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	60,00 €
--	----------------

TINTO/RED

LUIS PATO 2020 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Baga e Touriga Nacional Enólogo/ Wine Maker: Luis Pato	28,00 €
NIEPOORT POEIRINHO 2013 Graduação Alcolica: 11,5% Castas/Grapes: Baga Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	60,00 €

DÃO

BRANCOS/WHITE

TABOADELLA ENCRUZADO 2022 Graduação Alcolica: 13,5% Castas/Grapes: Encruzado Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	30,00 €
CASA DE SANTAR 2019 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Encruzado, Cerceal Branca, Bical Enólogo/ Wine Maker: Vasconcelos e Sousa	22,00 €
PEDRA CANCELA 2020 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Encruzado, Cerceal Branca, Malvasia Fina Enólogo/ Wine Maker: João Gouveia	20,00 €
NIEPOORT DÃO ROTULO BRANCO 2017 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Encruzado, Malvasia Fina, Cerceal Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	28,00 €
QTª MENDES PEREIRA ENCRUZADO RESERVA 2013 Graduação Alcolica: 13,5% Castas/Grapes: Encruzado Enólogo/ Wine Maker: António Narciso	38,00 €

DÃO

TINTO/RED

CABRIZ COLHEITA SELECCIONADA 2016 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Alfrocheiro, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: Osvaldo Amado	20,00 €
CASA DE SANTAR 2016 Graduação Alcolica: 14% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Aragonez e Alfrocheiro Enólogo/ Wine Maker: Vasconcelos e Sousa	22,00 €
NIEPOORT DAO ROTULO TINTO 2015 Graduação Alcolica: 12,5% Castas/Grapes: Cerceal Tinto, Encruzado Enólogo/ Wine Maker: Dirk Niepoort	30,00 €
PEDRA CANCELA 2015 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Touriga Nacional, Alfrocheiro, Tinta Roriz Enólogo/ Wine Maker: João Gouveia	30,00 €
TABOADELLA RESERVA ALFROCHEIRO 2021 Graduação Alcolica: 13% Castas/Grapes: Alfrocheiro Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves	30,00 €

ALDEIA DE CIMA RESERVA 2020 <i>Graduação Alcoólica: 14%</i> <i>Castas/Grapes: Arinto, Alvarinho, Antão Vaz</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</i>	20,00 €
MOUCHÃO DOM RAFAEL 2015 <i>Graduação Alcoólica: 13,5%</i> <i>Castas/Grapes: Antão Vaz, Arinto</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Manuel Covaco</i>	20,00 €
DONA ERMELINDA 2022 <i>Graduação Alcoólica: 13,5%</i> <i>Castas/Grapes: Arinto, Fernão Pires, Antão Vaz, Chardonnay</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Jaime Quendero</i>	22,00 €
ESPORÃO RESERVA 2021 <i>Graduação Alcoólica: 14%</i> <i>Castas/Grapes: Antão Vaz, Arinto, Roupeiro</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Pedro Paludo</i>	30,00 €
RAPARIGA DA QUINTA 2016 <i>Graduação Alcoólica: 14%</i> <i>Castas/Grapes: Antão Vaz, Arinto, roupeiro</i> <i>Enólogo: Luis Duarte</i>	35,00 €

ALENTEJO

TINTO/RED

ALDEIA DE CIMA RESERVA 2019 <i>Graduação Alcoólica: 13,5%</i> <i>Castas/Grapes: Trincadeira, Alfrocheiro, Aragonez</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Jorge Alves</i>	20,00 €
CARTUXA 2017 <i>Graduação Alcoólica: 14,5%</i> <i>Castas/Grapes: Trincadeira, Alicante Bouschet, Aragonez</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Pedro Teixeira</i>	45,00 €
ESPORÃO RESERVA 2022 <i>Graduação Alcoólica: 14%</i> <i>Castas/Grapes: Aragonez, Trincadeira, Souvigne, Alicante, Bouschet</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Pedro Paludo</i>	45,00 €
HERDADE GROSUS 2015 <i>Graduação Alcoólica: 14%</i> <i>Castas/Grapes: Aragonez, Alicante Bouschet, Syrah, Touriga Nacional</i> <i>Enólogo/ Wine Maker: Luis Duarte</i>	40,00 €

LBV

CRASTO LBV 2013	45,00 I
FONSECA LBV 2011	47,00 I
NIEPOORT LBV 2014	40,00 I
CROFT LBV 2007	42,00 I
QT+ CRASTO COLHEITA 1998	120,00 I
QT+ PORTAL LBV 2013	45,00 I
SEARA D'ORDENS LBV 2009	44,00 I
TAYLOR'S LBV 2011	38,00 I

RUBY

CROFT FINE RUBY	28,00 I
CRASTO RESERVA RUBY	35,00 I
NIEPOORT RUBY	35,00 I
QT+ SEARA D'ORDENS FINE RUBY	35,00 I

VINTAGE COLHEITAS

QT+ ROEDA VINTAGE 2002	68,00 I
QT+ DO PORTAL VINTAGE 2007	35,00 I
QT+ DOS MURÇAS VINTAGE 2011	30,00 I
SEARA D'ORDENS VINTAGE 2014 0,37CL.	78,00 I
QT+ DO PANASCAL VINTAGE 2008	38,00 I
QT+ ROMANEIRA VINTAGE 2007	105,00 I
CONSENSUAL VINTAGE 2019	55,00 I
QT+ CRASTO COLHEITA 1998	120,00 I

ROSE

CROFT PINK	25,00 I
TERRAS DO GRIFO ROSE	25,00 I

BRANCO/WHITE

CROFT PORTO BRANCO	25,00 I
FONSECA SIROCO	25,00 I
NIEPOORT WHITE 10 ANOS	55,00 I
QT+ SEARA D'ORDENS FINE WHITE	35,00 I
TAYLOR'S CHIP DRY	30,00 I
QT+ PESSEGUEIRO WHITE	38,00 I

TAWNY

VALLADO TAWNY 10 ANOS	45,00 I
VALLADO TAWNY 20 ANOS	90,00 I
VALLADO TAWNY 30 ANOS	150,00 I
VALLADO TAWNY 40 ANOS	250,00 I
VALLADO TAWNY 50 ANOS	395,00 I
QT+ DAS CARVALHAS RESERVA TAWNY	52,00 I
CONSENSUAL TAWNY 10 ANOS	45,00 I
CONSENSUAL TAWNY 20 ANOS	52,00 I
CROFT TAWNY 10 ANOS	38,00 I
FONSECA TAWNY 10 ANOS	40,00 I
FONSECA TAWNY 20 Y	73,00 I
NIEPOORT TAWNY 10 ANOS	40,00 I

6.4. Carta de Room-service



Carta Room-service

Torrada Toast	6,00 €
Hambúrguer de Tofu em Bolo do Caco (Alface, Tomate, Pickles, Maionese Vegan, Ketchup, Queijo Vegan) (Tofu hamburger with Bread, Tomato, Vegan Maionese, Pickles, Ketchup, Vegan Cheese)	18,00 €
Prego em Chapata, Mostarda de Ervas, Bacon e Cheddar (Bread With Beef Steak, Erbs Mostarda, Bacon and Cheddar)	18,00 €
Hambúrguer de Novilho (Alface, Tomate, Pickles de Pepino, Maionese, ketchup, Bacon, Queijo) Hamburger with Traditional bread (Tomato, Maionese, Ketchup, Cheese and Bacon)	18,50 €
Chapata de Secretos de Porco, Malagueta Fermentada e Mel (Pork Sandwich with Sweet Chili and Honey)	17,50 €
Astnhas de Frango com Molho Barbecue (Chicken Wings with Barbecue Sauce)	14,00 €
Bolinhas de Bacalhau com Maionese de Salsa (Cod fish cake with Persil Mayonese)	13,50 €
Bolinhas Alheira Recheadas, Queijo Serra da Estrela (Tradicional Sausage "Alheira" with Serra da Estrela Cheese)	13,50 €
Tábua de Queijos e Enchidos Seleção do Chef (Selection of Cheese Mix of Sausege "Enchidos" Plat)	20,00 €

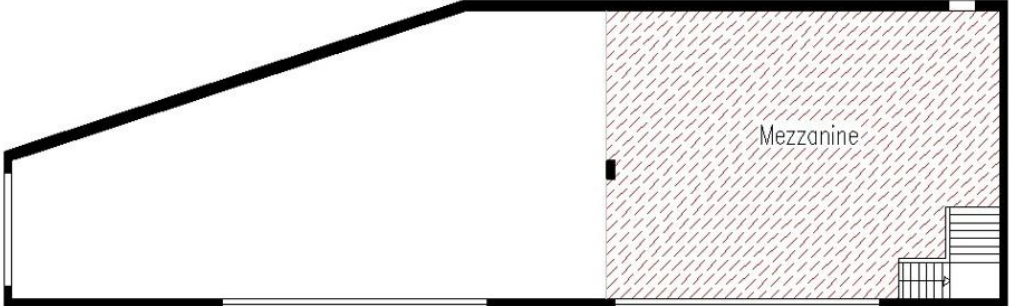
6.5. Menus de Grupos

	<p style="text-align: center;">MENU TOURIGA NACIONAL</p> <p>1º Momento Terrine de Carnes, Pickles de Cenoura Baby, Couve Portuguesa</p> <p>2º Momento Lombo de Bacalhau, Crosta de Broa e Chouriço, Purê de Caldo Verde</p> <p>3º Momento Pudim Abade de Priscos, Sorbet de Limão, Crocante de Presunto</p> <p style="text-align: right;">48,00€</p> <p>Inclui: Água, Refrigerantes e Vinho Sugestão do Chefe</p>		<p style="text-align: center;">MENU MALVAZIA FINA</p> <p>1º Momento Alheira, Queijo Serra da Estrela, Puré de Maça e Espumante, Redução de Vinho do Porto</p> <p>2º Momento Medalhão de Salmão, Rissoto de Lima, Mini Funcho</p> <p>3º Momento Panna cotta de Requeijão, Figos ao Porto, Pó de Hortelã</p> <p style="text-align: right;">48,00€</p> <p>Inclui: Água, Refrigerantes e Vinho Sugestão do Chefe</p>
--	---	---	--

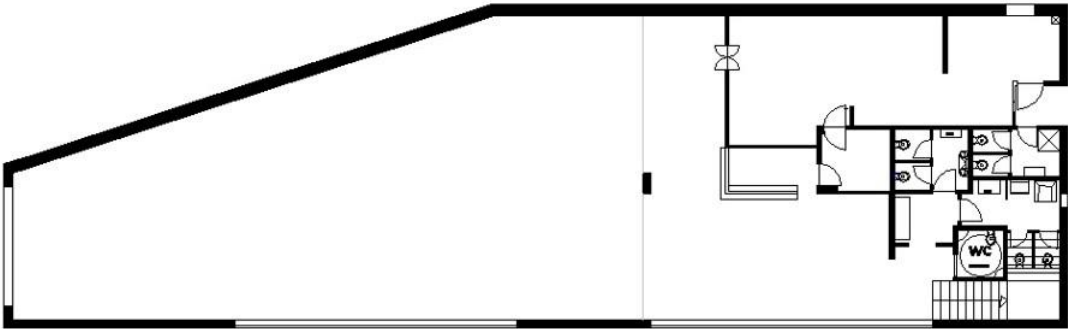
	<p style="text-align: center;">MENU TINTA RORIZ</p> <p>1º Momento Mini Cones de Salada Bacalhau, Maionese de Azeitona</p> <p>2º Momento Bochechas ao Porto, Texturas de Ervilhas</p> <p>3º Momento Ananás Caramelizado em Sous Vide, Sorbet de Banana e Maracujá</p> <p style="text-align: right;">48,00€</p> <p>Inclui: Água, Refrigerantes e Vinho Sugestão do Chefe</p>		<p style="text-align: center;">CONDIÇÕES</p> <p>Inclui: Vinho Sugestão do Chefe, Água, Café e Refrigerantes</p> <p>Notas: A não apresentação do menu pretendido até 10 dias antes da data de check in implica que a escolha do jantar seja da responsabilidade do nosso Chefe de Cozinha, não havendo possibilidade de alteração do mesmo.</p> <p>O valor apresentado é preço por pessoa com IVA incluído à Taxa em Vigor</p> <p style="text-align: center;">Menu válido até 30 pessoas</p>
---	--	--	--

6.6. Planta do Salão

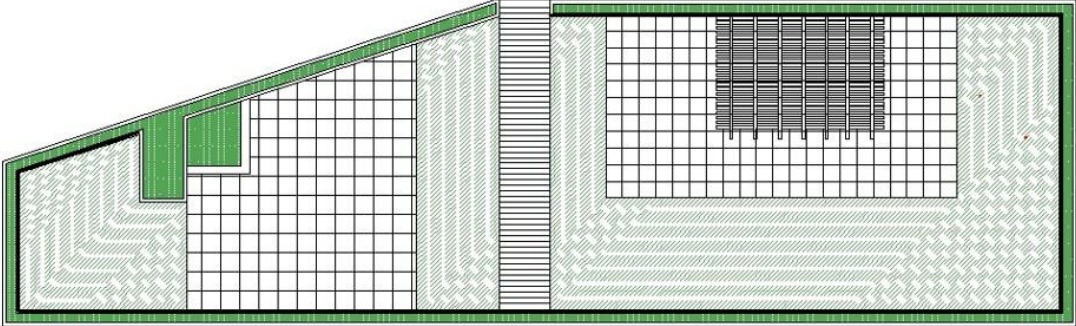
Planta piso Mezzanine



Planta piso Terreo



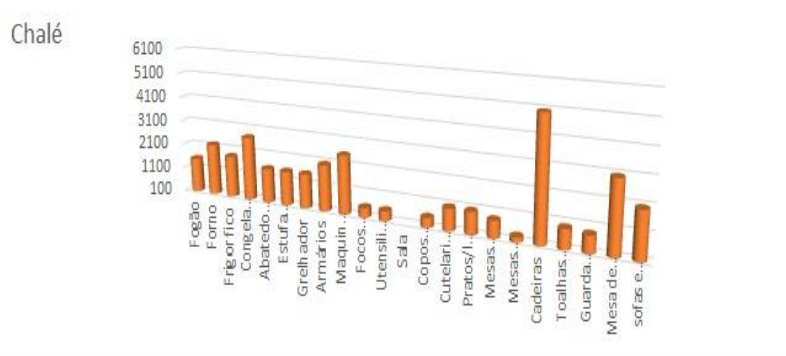
Planta Cobertura









6.7. Orçamentos Equipamentos e Construção

Produtos	Preço/uni
Cozinha	
Fogão	1.500 €
Forno	2.200 €
Frigorifico	1.800 €
Congelação	2.700 €
Abatedor temperatura	1.500 €
Estufa de Pratos	1.500 €
Grelhador	1.500 €
Armários	2.000 €
Maquina Lavar Loiça Industrial	2.500 €
Focos de aquecimento	500 €
Utensilios de cozinha	500 €
Sala	
Copos diversos	500 €
Cutelaria de serviço de restaurante	1.000 €
Pratos/loiça de restaurante	1.000 €
Mesas retangulares	800 €
Mesas Redondas	300 €
Cadeiras	5.000 €
Toalhas mesa	900 €
Guardanapos Mesa	800 €
Mesa de Noivos	3.000 €
sofas e material de exterior	2000
Imovel	
Investimento em construção	700.000 €
Ar condicionados e sistema de incendios	70.000 €
Sistema exaustão	10.000 €

Imovel	780.000 €
Material Sala	15.300 €
Material Cozinha	18.200 €



6.8. Menus de Casamento

  	<p style="text-align: center;">MENU MATRIMONIAL</p> <p style="text-align: center;">WELCOME DRINK</p> <p>Água, Refrigerante, Martini, Ricard, Aperol, Favaio, Porto, Gin, Vodka, Rum, Tequila, Whisky, Cerveja, Vinho Branco, Vinho Rosé, Vinho Verde, Sangria, Kombucha, Caipirinha, Mojito, Daiquiri, Pinacolada, Margarita, Moscow Mule</p> <p style="text-align: center;">BUFFET DE ENTRADAS</p> <p>Melão com Presunto, Folhados de Tâmaras e Bacon, Mini Rissol de Camarão, Mini Rissol de Carne, Mini Bolinhos de Bacalhau, Mini Folhados de Salsicha, Asas de Frango crocantes, Croquetes, Pataniscas de Bacalhau, Bola de Lamego, Tábua de Queijos e Enchidos de Lamego, Salada de Tomate coração de Boi com Mozzarella e Pesto, Salada de Polvo, Salada de Camarão, Moelas à Moda de Lamego, Mini Cone de Salmão Fumado e Delicias</p> <p style="text-align: center;">BARBECUE</p> <p>Alheira, Moira, Entrecosto, Coxinhas de Frango, Salsicha Fresca, Barriga de Porco, Maminha de Vitela</p> <p style="text-align: center;">MESA DE MARISCO</p> <p>Camarão, Sapateira, Sushi, Mexilhão, Pinças de Caranguejo, Ameijoas e Bolhão Pato</p>	  	<p style="text-align: center;">MENU MATRIMONIAL</p> <p style="text-align: center;">ENTRADA (ESCOLHER UMA)</p> <p>Canja de Galinha do Campo Creme de Legumes Creme de Bacalhau Vieira, Cremoso de Ervilhas, Caviar de Limão Barriga de Leitão, Puré de Abóbora e Laranja Ceviche de Camarão, Manga, Malagueta e Coentros</p> <p style="text-align: center;">PRATO DE PEIXE (ESCOLHER UMA)</p> <p>Lombo de Bacalhau, Crosta de Castanha e Amêndoa, Esmagada de Batata e Couve Polvo Picante Glaceado, Puré de Batata-doce, Pickles de Cebolinho Salmão, Rissoto de Lima, Mini Funcho Robalo, Puré de Camarão e Espargos Pargo, Esparregado de Grelhos, Mini Cenoura Tempura de Camarão, Arroz Caldoso de Tinta de Choco</p>
  	<p style="text-align: center;">MENU MATRIMONIAL</p> <p style="text-align: center;">CORTA PALATO (ESCOLHER UMA)</p> <p>Sorbet Limão e Espumante Mini Tartelete de citrinos Mini Tartelete de Frutos Vermelhos</p> <p style="text-align: center;">PRATO DE CARNE (ESCOLHER UMA)</p> <p>Cabrito Assado, Batata, Arroz de Forno, Grelhos ao Alho Lombinhos de Porco Marinado, Puré de Maçã e Espumante, Espargos Grelhados Medalhão de Novilho, Queijo Serra da Estrela, Puré de Batata e Alecrim, Eryngi Grelhados Magret de Pato, Banana Caramelizada, Bacon, Espargos Bochecha de Vitelo ao Porto, Polenta Recheada com Alheira e Mini Minho Leitão Assado, Batata Chips, Laranja e Salada</p>	  	<p style="text-align: center;">MENU MATRIMONIAL</p> <p style="text-align: center;">SOBREMESA (ESCOLHER UMA)</p> <p>Flor de Yuzu e Tangerina, crumble de Pistachio e Gelado de Nata Bombom de Frutos Vermelhos, Gelado de Bolacha Maria Rosa de Maçã, Creme de Amoras, Gelado de Canela Mil Folhas de Chocolate e Cacau com Gelado de Baunilha Bourbon de Madagascar Pana cotta de Requeijão, Figos ao Porto, Favo de Mel Tarte de Limão desconstruída, Merenge e Gelado de Doce de Leite</p> <p style="text-align: center;">BEBIDAS</p> <p>Vinho Branco, Vinho Tinto, Vinho Rose, Vinho Verde, Refrigerantes, Cerveja, Água.</p>



MENU MATRIMONIAL

BUFFET DE DOCES E FRUTAS

Mousse de Chocolate, Gelatina, Leite-creme, Chou de Chocolate de leite e Caramelo, Bolo de Cacau e Chocolate com Flor de Sal, Bolo de Coco Cremoso de Manjar Branco, Bolo de Coco, Amêndoa e Manga, Mini Torta de Ovos-moles, Tartelete de Amêndoa, Espelho de Fruta, Seleção de Queijos com uvas e frutos Secos.



CEIA

Caldo Verde, Preguinhos no Pão, Tábua de Enchidos, Tábua de Queijos, Salgadinhos Variados, Batata Brava



MENU MATRIMONIAL

ESTÁ TAMBÉM INCLUIDO

- Uma noite de Núpcias com pequeno-almoço incluído (Mediante Disponibilidade do Hotel)
- Tratamento Vip no Quarto, com Espumante e Espetada de Frutas
- Aluguer da Sala em Regime Exclusividade
- Decoração das mesas Standard DD
- Impressão de Menus e Identificação de Mesas
 - Bolo de Noiva
- Degustação do Menu para 2 pessoas
- Desconto em alojamento para os convidados de 20% à tarifa em vigor



Não inclui:

Decoração personalizada no exterior (Sob Orçamento), Animação Musical, Fotografia e vídeo, Convites, Lembranças, Transporte dos Noivos, Transporte dos convidados, Babysitter



MENU MATRIMONIAL

Valor Menu

Nº Convidados	Preço/Pessoa
Até 115	150,00€
Mais de 116	140,00€



Nº mínimo de pessoas para realização do evento 60 (adultos)
Tendo conta a situação do país o Hotel reserva se o direito de na altura do evento poder subir os preços até ao máximo de 10% por pessoa



Crianças:

0-03 Anos- Convidados do DD Hotel
04-12 Anos- 50% Desconto
Possibilidade de menu infantil para as crianças.
(Pedido com antecipação)



MENU ABENÇOADO

WELCOME DRINK

Água, Refrigerante, Martini, Ricard, Aperol, Favaio, Porto, Gin, Vodka, Rum, Tequilla, Whisky, Cerveja, Vinho Branco, Vinho Rosé, Vinho Verde, Sangria, Kombucha, Caipirinha, Mojito, Daiquiri, Pinacolada, Margarita, Moscow Mule

BUFFET DE ENTRADAS

Melão com Presunto, Bolinhas Frango com Chilli, Folhados de Tâmaras e Bacon, Mini Rissol de Camarão, Mini Rissol de Carne, Mini Bolinhos de Bacalhau, Mini Folhados de Salsicha, Empada de Frango, Empada de Cogumelos, Asas de Frango crocantes, Croquetes, Pataniscas de Bacalhau, Bola de Lamego, Tábua de Queijos e Enchidos de Lamego, Salada de Tomate coração de Boi com Mozzarella e Pesto, Salada de Polvo, Salada de Camarão, Moelas à Moda de Lamego, Mini Cone de Salmão Fumado e Delícias

BARBECUE

Camarão, Alheira, Moira, Entrecosto, Coxinhas de Frango, Salsicha Fresca, Picanha, Barriga de Porco, Maminha de Vitela

MESA DE MARISCO

Camarão, Sapateira, Tempura de Camarão, Sushi, Mexilhão, Pinças de Caranguejo, Ameijoas e Bolhão Pato



MENU ABENÇOADO

ENTRADA (ESCOLHER UMA)

Canja de Galinha do Campo
Creme de Legumes
Creme de Bacalhau

Vieira, Cremoso de Ervilhas, Caviar de Limão
Barriga de Leitão, Puré de Abóbora e Laranja
Ceviche de Camarão, Manga, Malagueta e Coentros

PRATO DE PEIXE (ESCOLHER UMA)

Lombo de Bacalhau, Crosta de Castanha e Amêndoa, Esmagada de Batata e Couve

Polvo Picante Glaceado, Puré de Batata-doce, Pickles de Cebolinho

Salmão, Rissoto de Lima, Mini Funcho

Robalo, Puré de Camarão e Espargos

Pargo, Esparregado de Grelas, Mini Cenoura
Tempura de Camarão, Arroz Caldosos de Tinta de Choco



MENU ABENÇOADO

CORTA PALATO (ESCOLHER UMA)

Sorbet Limão e Espumante

Mini Tartelete de citrinos

Mini Tartelete de Frutos Vermelhos

PRATO DE CARNE (ESCOLHER UMA)

Cabrito Assado, Batata, Arroz de Forno, Grelas ao Alho

Lombinhos de Porco Marinado, Puré de Maçã e Espumante, Espargos Grelhados

Medalhão de Novilho, Queijo Serra da Estrela, Puré de Batata e Alecrim, Eryngi Grelhados

Magret de Pato, Banana Caramelizada, Bacon, Espargos

Bochecha de Vitelo ao Porto, Polenta Recheada com Alheira e Mini Minho

Leitão Assado, Batata Chips, Laranja e Salada



MENU ABENÇOADO

SOBREMESA (ESCOLHER UMA)

Flor de Yuzu e Tangerina, crumble de Pistachio e Gelado de Nata

Bombom de Frutos Vermelhos, Gelado de Bolacha Maria

Rosa de Maçã, Creme de Amoras, Gelado de Canela

Mil Folhas de Chocolate e Cacau com Gelado de Baunilha Bourbon de Madagascar

Pana cotta de Requeijão, Figos ao Porto, Favo de Mel

Tarte de Limão desconstruída, Merenge e Gelado de Doce de Leite

BEBIDAS

Vinho Branco, Vinho Tinto, Vinho Rose, Vinho Verde, Refrigerantes, Cerveja, Água.





MENU ABENÇOADO

BUFFET DE DOCES E FRUTAS

Mousse de Chocolate, Gelatina, Leite-creme, Chou de Chocolate de leite e Caramelo, Bolo de Cacau e Chocolate com Flor de Sal, Bolo de Coco Cremoso de Manjar Branco, Bolo de Coco, Amêndoa e Manga, Mini Torta de Ovos-moles, Tiramissu, Tartelete de Amêndoa, Cheesecake de Frutos Vermelhos, Espelho de Fruta, Seleção de Queijos com uvas e frutos Secos.



CEIA

Caldo Verde, Sandes de Barriga de Leitão, Tábua de Enchidos, Tábua de Queijos, Salgadinhos Variados, Batata Brava.



MENU ABENÇOADO

ESTÁ TAMBÉM INCLUIDO

- Uma noite de Núpcias com pequeno-almoço incluído (Mediante Disponibilidade do Hotel)
- Tratamento Vip no Quarto, com Espumante e Espetada de Frutas
- Aluguer da Sala em Regime Exclusividade
- Decoração das mesas Standard DD
- Impressão de Menus e Identificação de Mesas
- Bolo de Noiva
- Degustação do Menu para 2 pessoas
- Desconto em alojamento para os convidados de 20% à tarifa em vigor



Não inclui:

Decoração personalizada no exterior (Sob Orçamento), Animação Musical, Fotografia e vídeo, Convites, Lembranças, Transporte dos Noivos, Transporte dos convidados, Babysitter



MENU ABENÇOADO

Valor Menu

Nº Convidados	Preço/Pessoa
Até 15	160,00€
Mais de 16	150,00€



Nº mínimo de pessoas para realização do evento 60 (adultos)
Tendo conta a situação do país o Hotel reserva-se o direito de na altura do evento poder subir os preços até ao máximo de 10% por pessoa

Crianças:

0-03 Anos- Convidados do DD Hotel
04-12 Anos- 50% Desconto
Possibilidade de menu infantil para as crianças.
(Pedido com antecipação)



6.9. Menus de Batizado





MENU BRONZE

APERITIVO

Porto Tónico, Sumo Laranja, Gin Tónico, Bola de Lamego

BUFFET DE ENTRADAS

Camarão Cozido, Melão com Presunto, Mini Rissóis, Mini Bolinhos de Bacalhau, Mini Folhadinhos de Salsicha, Asinhas de Frango Crocantes, Croquetes, Bola de Lamego, Tábua de Enchidos de Lamego, Mini Cone de Salmão Fumado, Delícias do Mar

MENU

Creme de Abóbora Aromatizado de Anis e Canela

Lombo de Bacalhau, Crosta de Castanha e Amêndoa, Esmagada de Batata e Couve

Cabrito Assado, Batata, Arroz de Forno, Grelas ao Alho

Rosa de Maçã, Couli de Amoras, Gelado de Canela

BUFFET DE SOBREMESAS

Mousse de Chocolate, Gelatina, Arroz Doce, Leite-creme, Cheesecake de Frutos Vermelhos, Fruta, Seleção de Queijos com uvas e frutos Secos.





MENU BRONZE

OBSERVAÇÕES

Inclui:
Vinhos Suggestão do Chefe, Refrigerantes, Água, Brinde com Espumante e Café

Não Inclui:
Bolo de Batizado, Animação e Decoração

- A não apresentação do menu pretendido até 10 dias antes da data do evento implica que a escolha do jantar seja da inteira responsabilidade do nosso Chefe de Cozinha, não havendo possibilidade de alteração.
- Nº mínimo de pessoas para realização do evento 40 (adultos). O evento realiza-se numa das salas do Hotel/Chale de acordo com a sua disponibilidade

| Almoço - até às 18h30
| Jantar - até às 23h30

90,00€/Pessoa





MENU OURO

APERITIVO

Porto Tónico, Sumo Laranja, Gin Tónico, Bola de Lamego

BUFFET DE ENTRADAS

Camarão Cozido, Mexilhão, Melão com Presunto, Mini Rissóis, Mini Bolinhos de Bacalhau, Mini Folhadinhos de Salsicha, Asinhas de Frango Crocantes, Croquetes, Bola de Lamego, Tábua de Enchidos de Lamego, Salada de Polvo, Mini Cone de Salmão Fumado, Delícias do Mar

MENU

Vieira, Cremoso de Ervilhas, Caviar de Limão

Robalo, Puré de Camarão, Brócolos Salteados

Medalhão de Novilho, Queijo da Serra da Estrela, Puré de Batata, Eryngi Grelhados

Fondant de Abóbora, Crumble de Avelã, Gelado de Nata

BUFFET DE SOBREMESAS

Mousse de Chocolate, Gelatina, Tiramissu, Leite-creme, Cheesecake de Frutos Vermelhos, Fruta, Bolo de Bolacha, Seleção de Queijos com uvas e frutos Secos.





MENU OURO

OBSERVAÇÕES

Inclui:
Vinhos Suggestão do Chefe, Refrigerantes, Água, Brinde com Espumante e Café

Não Inclui:
Bolo de Batizado, Animação e Decoração

- A não apresentação do menu pretendido até 10 dias antes da data do evento implica que a escolha do jantar seja da inteira responsabilidade do nosso Chefe de Cozinha, não havendo possibilidade de alteração.
- Nº mínimo de pessoas para realização do evento 40 (adultos). O evento realiza-se numa das salas do Hotel/Chale de acordo com a sua disponibilidade

| Almoço - até às 18h30
| Jantar - até às 23h30

100,00€/Pessoa

6.10. Contrato Noivos



I

Contrato de Prestação de Serviços com Espaço para o Evento

Usmendes Construções e Eng Lda. (Delfim Douro Hotel), NIPC 502 531 266 Quinta do Loureiro nº 210 Samodães 5100-758 Lamego, representado neste contrato por Paulo Mendes, na função de Administrador como primeiro outorgante, com morada e....., com Identificação Fiscal e com morada em e Contribuinte como Segundos outorgantes.

Condições Gerais

1. Serviços Contratados

- A. Aluguer do espaço – Chalé Eventos, em regime de total exclusividade.
- B. Os nossos serviços têm a duração até 10h, caso seja ultrapassado esse número de horas tem um custo acrescido de 600,00€/hora.
- C. Em momento algum pode ultrapassar a hora estipulada sem previa autorização do Administrador.
- D. Em caso algum o evento não pode ultrapassar 01h30 do dia seguinte
- E. Menu escolhido – Menu..... no valor de,00€/pessoa
- F. Numero mínimo para realização do evento é de 70 pessoas/adultos
- G. Data evento –-202...
- H. Decoração Standard da mesa do Bolo bem como das mesas do copo de água.
- I. Impressão de Menus.
- J. Quadro identificativo das mesas.
- K. Bolo de Noivos com Espumante da Região.
- L. Degustação do Menu para 2 pessoas. Este será marcado após comprovativo de depósito de confirmação do evento.
- M. Caso menu degustação seja para mais de 2 pessoas este tem um custo adicional de 50% do valor menu escolhido
- N. Uma noite de núpcias no Delfim Douro Hotel, (mediante disponibilidade)
- O. Pequeno-almoço servido no quarto (opcional).
- P. O preço do alojamento tem um desconto de 20% à tarifa Balcão estipulada para a totalidade da reserva referente ao dia do evento.
 - a) preço total de€/noite
 - b) Todas as tarifas são não reembolsáveis
 - c) Para usufruir do referido desconto terá que efetivar reserva até 15 dias antes da data do evento.
- Q. Menu em anexo (parte complementar a este contrato).

licenças para o lançamento do mesmo, ficando o local de lançamento escolhido pelo dono do Hotel.

5. Responsabilidade

- A. O Delfim Douro Hotel fica isento de qualquer responsabilidade decorrente de reclamações de danos corporais, danos à propriedade pessoal ou perda nas nossas instalações.
- B. Todo o material colocado à disposição dos noivos e seus convidados são propriedade do Delfim Douro Hotel. Este reserva-se ao direito de cobrar o material danificado e/ou desaparecido neste dia por motivos externos à empresa.
- C. Proibida entrada de animais no espaço do evento
- D. Caso os serviços sejam realizados na zona exterior do Chale e que por questões climáticas ou outras não se possam realizar, fica já acordado que esses de serviços sejam realizados dentro do salão de eventos/mezzanine (piso interior superior do salão)

6. Confirmação do Evento

- A. O evento considera-se confirmado após verificação cumulativa dos seguintes requisitos:
 - a) Contrato devidamente assinado por ambas as partes.
 - b) Pagamento de depósitos de confirmação do evento de acordo com a alínea **1), a)** do ponto 7.
- B. Se o cliente com pré-reserva não a confirmar nos termos referidos da alínea anterior, o Delfim Douro Hotel, reserva o direito de dar sem efeito a referida pré-reserva existente.

7. Condições de Pagamento

1) Pagamento do Evento

- a) 1º Pagamento: Para confirmar o evento é necessário efectuar um pagamento inicial de 20% correspondente ao número de convidados previstos inicialmente.
- b) 2º Pagamento: Deverá ser realizado novo pagamento de 70% até 60 dias da realização do evento.
- c) 3º Pagamento: A parte restante de 10%, deverá ser pago até ao dia do evento, onde serão consideradas as eventuais alterações que o contrato tenha sofrido desde a sua celebração, desde que admitidas pelo presente contrato.
- d) Por questões de força maior o Delfim Douro Hotel reserva-se o direito de poder subir os preços já contratados em mais 10% do previsto.

2) Modo de Pagamento

- a) Cheque à ordem de UsMendes Construções e Engenheiros LDA.
- b) Transferência Bancária,
IBAN PT50000700000044155350723
SWIFT CODE: BESCPTPL
BANK: Novo Banco
- c) Caso opte pela modalidade de transferência bancária é obrigatório o envio de comprovativo de operação bancária.

3) Reembolso

- a) Os depósitos realizados não são reembolsáveis.

4) Facturação

- b) O evento será facturado de acordo com a legislação em vigor.
c) O evento será facturado com o último pagamento.
d) Não obstante, o cliente terá um recibo por cada pagamento.
e) Para emissão de factura deverá indicar obrigatoriamente o nome completo e respectivo NIF.

8. Incumprimento

- A. Em caso de incumprimento da alínea b) e c) do nº1 do ponto 7, o Delfim Douro Hotel além do cancelamento imediato do evento, reserva-se ao direito de reter os depósitos efectuados até à data a título de indemnização bem como a instauração de processo judicial a resolver em sede própria.

9. Disposições Finais

1) Alterações

- a) Quaisquer alterações a este contrato, por iniciativa de qualquer das partes, só serão consideradas se forem apresentadas por escrito e só serão validas após aceitação mútua em adenda ao presente acordo.
b) Os pedidos de serviços adicionais que possam ocorrer durante o evento deverão ser assinados pelas pessoas mandatadas para o efeito e previamente informadas pelo Segundo outorgante.
c) Em caso de venda ou arrendamento/exploração do Delfim Douro Hotel por parte de outra empresa os segundos outorgantes desde já aceitam que todas as condições deste contrato transitem para o novo dono ou novo arrendatário.

2) Força Maior

- a) O presente contrato poderá, excepcionalmente, ficar sem efeito, sem qualquer penalização para ambas as partes, por razões de força maior que ocorram em Portugal ou no país de origem do Segundo outorgante, tais como ordem governamental, Guerra civil, estado de sítio declarado oficialmente, atos de Guerra e/ou da natureza, danos imprevisíveis e irrecuperáveis atempadamente sofridos pelo primeiro outorgante e que inviabilizem a prestação.

3) Jurisdição

- b) Para esclarecimento de quaisquer dúvidas para o preenchimento das lacunas ou casos omissos referentes a interpretação e execução do presente contrato é aplicável à lei portuguesa e quaisquer diferendos ou litígios ao mesmo serão submetidos ao tribunal da comarca de Lamego com expressa execução de qualquer outro.

1º Outorgante

Empresa: Usmendes Const. Eng. Lda

Nome: Paulo Mendes

Cargo: Administrador

Assinatura: _____

Data: _____

2º Outorgantes

Assinatura da Noiva: _____

Assinatura do Noivo: _____

Data: _____

6.11. Ordem Serviço Eventos



Ordem de Serviço Casamento

Para: TODAS AS SECÇÕES

De: César Silva

Ref: Casamento Inês & Flávio

Informam-se todas as secções que no próximo dia **05 Julho** o Delfim Douro Hotel irá realizar o casamento da Inês & Flávio. Assim sendo passo a descrever os serviços já reservados pelo mesmo e que irão ser efetuados.

Data:

05 – 07 - 2025

Número de Pessoas:

+/- 80 Adultos +crianças + bebês +/- Staff

Descrição do Dia:

14h00 – Cerimonia Civil no Terraço Superior. Preparar bar com: água, sumo laranja e limonada

15h00 – Início dos Aperitivos no Terraço Inferior

Aperitivos

À Chegada dos noivos ao portão da relva deverá ser aberto um espumante par os noivos e oferecer bebidas volantes aos convidados

Responsável Bar: Santas Noites e Alexandra

Bebidas Volantes e Apanhar copos: Luís e Leonel

Comidas Volantes: Katja e AnaBela

Reposição de Buffets: Nuno e Daniela

Serão servidos no Terraço Superior com a seguinte composição:

Água, Refrigerantes, Martini, Ricard, Agro, Favaios, Porto, Gin, Rum, Tequila, Whisky, Cerveja, Vinho branco, Vinho Rose, Vinho verde; Sangria, Kombucha, Caipirinhas, Mojitos, Daigiri, Pinacollada, Margarita, Moscow Mule + Gin Hendricks

US Mendes Construção & Engenharia Lda

Quinta Cima do Sado | 5100 Lamego | Portugal
Telef.: 254 960 000 | Fax: 254 960 009 | Email: info@ddelfimdourohotel.com

Buffet de Entradas

Melão com Presunto, Folhados de Tâmaras com Bacon, Mini ~~Rissól~~ de Camarão, Mini Rissol de Carne, Bolinhos de Bacalhau, Mini Folhadinhos de Salsicha, Asinhas de Frango Crocantes, Croquetes, Pataniscas de Bacalhau, Bola de Lamego, Tábua de Enchidos de Lamego, Tábua de Queijos, Salada Tomate Coração de Boi com ~~Mozarella~~ e Pesto, Salada de Polvo, Salada de Camarão, Moelas à Moda de Lamego, Mini Cone de Salmão Fumado e Delicias do Mar

Barbecue

Alheira, Moira, Entrecosto, Coxinhas de Frango, Salsicha Fresca, Barriga de Porco, Maminha de Vitela + **Picanha**

Mesa Marisco

Camarão, Sushi Variado, Mexilhão, Coxinhas de Caranguejo, Ameijoas a Bolhão Pato, Sapateira + **Camarão frito**

17h30 - Entrada no Salão pela porta em frente ao Bar.

Menu Escolhido: Menu Matrimonial

Entrada

Creme de Bacalhau

Vieira, Cremoso de Ervilhas Caviar de Limão

Pratos Principais

Robalo, Puré de Camarão e Espargos

Granizado de limão

Medalhão de Novilho, Queijo da Serra da Estrela, Puré de Batata e Alecrim, ~~Eryngi~~ Grelhado

Sobremesa

Flor de ~~Yuzu~~ e Tangerina, ~~crumble~~ de Pistachio e Gelado de Nata

Nota: Fazer Bochecha de Vitela com Polenta e alheira para a noiva assim como para mais três ou quatro pessoas que possam querer.



Toda Equipa: Receber convidados à entrada do salão. Restantes elementos acompanhar as pessoas ao lugar e ajudar a sentar.

Leonel: desmontar e arrumar zona de entradas – Terraço Superior

Depois de tudo estar sentado servir Água em primeiro lugar. Depois vinho Branco. Assim que tudo tiver servido, dar início ao 1º momento. Assim que todos terminarem levantar, cada um levanta a sua mesa.

Menu Infantil: Creme de Legumes + Esparguete Bolonhesa + Mousse Chocolate

Menu Vegetariano: Creme de Bacalhau + Robalo, Puré de Camarão e Espargos + Risoto de Cogumelos + Flor Yuzu

Vinho Escolhido: Consensual Rose + Muralhas + Pessegueiro Bcc + Pessegueiro TT + Raposeira

Equipa: Serviço de Cafés.

Daniela e Nuno: Montagem de Buffet de sobremesa: Pratos, Talheres sobremesa

Santas Noites e Alexandra: Bar

Bar aberto

Whisky novo, Rum, Vodka, Gin, Licor Beirão, Baileys, Vinho do Porto, Caipirinha, Mojitos, Água mineral, Refrigerante e Cerveja, Vinho Branco, Boze, Tinto e Verde

21h45 – Passagem do vídeo do dia

22h00 – Abertura do Baile

22h15: **Abertura do Buffet de Doces e Frutas**

Mousse de Chocolate, Gelatina, Leite-crema, Panna Cotta de Manga, Chou de Chocolate de leite e caramelo, Bolo de cacau e chocolate com flor de sal, Bolo de coco cremoso de manjar branco, Bolo de coco, amêndoa e manga, Mini torta de ovos-moles, Tartelete de Amendoa, Espelho de fruta, seleção de Queijos com uvas e frutos secos + Tiramissu + Cheesecake Frutos Vermelhos

US Mendes Construções & Engenharia Lda

Quinta Cimo de Sando | 5100 Lamego | Portugal
Telef: 254 960 000 | Fax: 254 960 009 | Email: info@ddcimosando.com

23h15 – Dança com Damas de Honor

23h30- Lançamento Ramo Noiva

00h00 - Corte do Bolo a ser realizado no Terraço Superior

Leonel: Necessário Montar o espaço com: Pratos, Colher sobremesa, Copos Espumante, Guardanapos Pretos + Espumante

00h30 – Ceia

Equipa: Colocar pratos sopa, pratos redondos, talheres de carne, talheres de sopa

Caldo Verde, Preguinhos no Pão, Tábua de Enchidos, Tábua de Queijos, Salgadinhos variados, Batata Brava.

- Fotos dos Pratos:

Ver com Chefe

Bolo Noiva

Base: Red Velvet

Meio: Chocolate e Caramelo Salgado

Topo: Pão de lo e creme diplomata e fruta

Decoração: todo Branco com decor floral.

Layout do Espaço – *a definir...*

Notas da Reunião de dia 30/12/2024:

- Fotógrafo será Labfoto + DJ Pedro Costa + Luis Saxofone
- Contratarem fogo-de-artifício + fogo de fumo ao Pedro Costa. O Fogo de fumo é para colocar no final da cerimónia civil.
- Pedir à Joana o carrinho para colocar no terraço com o arroz, as pétalas de rosa, e folhas de oliveira nos cones que a Inês irá trazer para lançar no final da cerimónia Civil.
- Flávio vai preparar-se em Mirandela e Inês no Hotel. Inês irá ficar na noite anterior com a mãe no hotel, irão ficar no mesmo quarto.
- Deixar um quarto perto da suite dos noivos para as damas de honor se vestirem. Este quarto deverá ser o quarto onde os pais do Flávio irão ficar no dia do evento.
- Pretendem animação entre pratos. Entre entrada e peixe e entre peixe e carne – combinar com DJ Costa
- Decoração: Toalha Branca + Marcador de Palha + Copo água transparente + Guardanapo Verde. Ementa com Ramo de Oliveira em cima do guardanapo.
- Os menus são nós a fazer – confirmar esta questão com a noiva.
- Pediram arranjo de noiva para a mesa da cerimónia civil. Ficarão ao nosso encargo.
- Pretendem o sitting plain como a foto, assim como o bolo com esta decoração.



6.12. Opções Decoração Chuva de Prata

O que está incluído?

- Arranjo floral simples para centro de mesa de convidados com 2 velas incluídas
- Arranjo floral para mesa de noivos
- Arco de flores (metade do arco flores, metade cortina)
- Placa de boas vindas

Pontos a ter em conta

- As flores escolhidas e as cores (algumas espécies de flores visto terem um preço muito elevado, caso o casal as pretenda mesmo terá um custo adicional, o mesmo com o tamanho e diferentes tipos de bases de flores)

O que decidir numa reunião sobre a decoração da sala :

- Cores do guardanapo
- Cor da toalha
- Cores do copo
- Cor do marcador do prato
- Cores das flores e tipos de flor
- Tema do casamento (caso haja)
- Seating plan
- Numeração das mesas

Exemplos de decorações incluídas pelo hotel





Cores guardanapos, marcadores, toalhas e copos



Dados de contacto da equipa de decoração

932955377/254098514

Joana Portugal Lourenço

Chuvadeprata_17@hotmail.com

Morada – Rua cândido dos reis,26 5100-123 Lamego