

Helder Manuel Varela Ramos

Relatório de Estágio Vila Galé Collection Braga



Setembro de 2019

Helder Manuel Varela Ramos

Relatório de Estágio Vila Galé Collection Braga

Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira

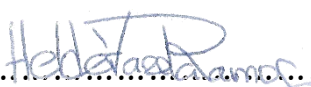
Relatório efetuado sob a orientação do Mestre Henrique Henriques



Setembro de 2019

Declaração de Autoria do Trabalho:

Declaro ser o autor deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Assinatura: 

Nome: Helder Manuel Varela Ramos

Data: domingo, 9 de fevereiro de 2020

Programa: Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira

Copyright: Helder Manuel Varela Ramos

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o 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

A realização do presente relatório revelou-se um trabalho, praticamente diário, ao longo de vários meses. A sua realização representa o culminar de um esforço pessoal assente em uma pluralidade de muitos outros apoios e contributos de outras pessoas para a chegada a este «porto». Assim, é com enorme satisfação que publicamente dedico a presente página a todos aqueles que, de uma forma direta ou indireta, tornaram possível a concretização deste mestrado. Acima de tudo gostaria de agradecer a quem nunca deixou de acreditar em mim e motivando-me para que continuasse o percurso académico, apesar dos obstáculos que surgiram.

As primeiras palavras são dirigidas, naturalmente, ao Mestre Henrique Henriques, a quem agradeço muito todo o apoio prestado nas diferentes fases deste relatório, bem como a total disponibilidade e forma como acarinhou e acreditou no projeto desde o início. A confiança depositada nas minhas capacidades e o rigor imposto no cumprimento das fases pré-estabelecidas, sempre acompanhadas de um espírito de partilha e compreensão.

Atendendo ao facto de a realização do estágio ser ter desenvolvido no Vila Galé Collection Braga, agradeço a todo o *staff*, de forma particular à Sónia Santos e ao Chef Tiago Lamego, pelo apoio, amizade e companheirismo demonstrados ao longo do estágio.

Agradeço ainda, ao Dr. Gonçalo Rebelo de Almeida, Dr. Bernardo Mesquita e ao Dr. Carlos Alves por terem atendido à minha solicitação e terem dado o respetivo encaminhamento para que o estágio se concretizasse.

A mudança do Algarve para o Minho não se prendeu somente com a execução do estágio, pelo que aproveito para agradecer a toda a minha família, a de sangue e a adotiva, todo o apoio incondicional.

Impõe-se igualmente um agradecimento aos colegas de mestrado que desde o primeiro dia se mostraram ser além de colegas, amigos, que desejo guardar para sempre.

Por fim, um agradecimento que não poderia faltar, ao amor da minha vida, pois sem ti nada disto teria sido possível. Obrigado por sempre teres empurrado para o bom

caminho, mesmo naqueles momentos em que me sentava no chão de braços e pernas cruzadas e só queria desistir de tudo.

Resumo

O presente relatório propõe-se como objetivo principal a descrição do estágio desenvolvido no âmbito do mestrado em Direção e Gestão Hoteleira, realizado entre dezembro de 2018 e julho de 2019, no hotel Vila Galé Collection Braga, sendo esta a primeira, e até à data, única unidade hoteleira do grupo Vila Galé no Minho. Assim, para além da descrição, fará parte deste relatório, uma análise reflexiva da execução das diversas tarefas nas secções da referida unidade hoteleira, tendo por referência o respetivo enquadramento teórico. Deste modo, através da observação e participação no dia-a-dia de cada sector, foi possível descrever as principais tarefas desempenhadas e correspondente análise crítica, apresentando os pontos positivos e os passíveis de serem alterados.

O estágio consistiu pela passagem por todos os departamentos do hotel, nomeadamente: Restaurante e Bar; Cozinha; *Housekeeping*; Economato; Manutenção, Receção e Direção. Baseado nas vivências ao longo do decorrer do estágio, bem como na experiência de mais de 20 anos de trabalho na área do Turismo e Hotelaria, identificou-se que o maior problema persiste na falta de recursos humanos, constituindo a falta de formação profissional, bem como uma maior autonomia nos procedimentos acabam por tornar a unidade num sistema de trabalho mais rígido e perdendo-se assim a essência da hospitalidade portuguesa.

Não houve possibilidade de criar ou ainda desenvolver um plano prático e viável, de modo a minimizar alguns constrangimentos que serão identificadas e refletidas ao longo deste relatório. No entanto, a experiência deste estágio veio, possibilitou uma melhor compreensão e aperfeiçoamento das capacidades profissionais em algumas áreas onde o conhecimento era apenas académico, pelo que nesse sentido, a vivência adquirida foi gratificante e positiva, pois para gerir e dirigir uma unidade hoteleira, nada melhor que dominar o saber fazer.

Palavras-chave: Hotelaria – Gestão – Direção – Organização - Recursos Humanos - Operacionalidade

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Abstract

The main objective of this report is to describe the internship developed under the master's degree in Hotel Management and Management, which took place between December 2018 and July 2019, at the Vila Galé Collection Braga hotel, which is the first and to date, the only hotel unit of the Vila Galé group in Minho. Thus, beyond the description, will be part of this report, a reflective analysis of the execution of the various tasks in the sections of said hotel, with reference to the respective theoretical framework. Thus, through the observation and daily participation of each sector, it was possible to describe the main tasks performed and the corresponding critical analysis, presenting the positive points and those that could be changed.

The internship consisted of passing through all departments of the hotel, namely: Restaurant and Bar; Kitchen; *Housekeeping*; Storage and Purchase; Maintenance, Reception and Direction.

Based on the experiences throughout the internship, as well as the experience of more than 20 years of work in the field of Tourism and Hospitality, it was identified that the biggest problem persists in the lack of human resources, constituting the lack of professional training, as well as a greater autonomy in the procedures end up turning the unit into a more rigid work system and thus losing the essence of Portuguese hospitality.

There was no possibility to create or develop a practical and workable plan to minimize some constraints that will be identified and reflected throughout this report. However, the experience of this internship came, enabled a better understanding and improvement of professional skills in some areas where knowledge was only academic, so the experience gained was rewarding and positive, because to manage and run a hotel unit, nothing better than mastering the know-how.

Keywords: hospitality – management – direction - organization - human resources – operationality

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Índice Geral

AGRADECIMENTOS	I
RESUMO	III
ABSTRACT	V
ÍNDICE GERAL	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE TABELAS	XV
LISTA DE ABREVIATURAS	XVII
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. OBJETIVOS E MOTIVAÇÕES	1
1.2. ESTRUTURA DO TRABALHO	3
2. APRESENTAÇÃO DA CADEIA HOTELEIRA, DO HOTEL E DA SUA LOCALIZAÇÃO	5
2.1. GRUPO VILA GALÉ	5
2.1.1. Visão.....	6
2.1.2. Missão	6
2.1.3. Valores.....	6
2.1.4. Política de Sustentabilidade.....	6
2.1.5. Certificações e Galardões	7
2.1.6. Responsabilidade Social	8
2.1.7. Fidelização de Clientes.....	8
2.1.8. Inovação e Tecnologia.....	10
2.1.9. Submarcas do Grupo	11
2.2. HOTEL VILA GALÉ COLLECTION BRAGA	15
2.2.1. O EDIFÍCIO (um pouco de história)	15
2.2.2 - O HOTEL	17
2.3. BRAGA.....	25
2.4. ANÁLISE CONCORRENCIAL.....	31
3. ESTÁGIO	35

3.1. FOOD & BEVERAGE (RESTAURANTES E BARES)	37
3.1.1. Restaurante Bracara Augusta.....	37
3.1.2. Restaurante Fundação	41
3.1.3. Room Service.....	43
3.1.4 Bar Euphoria.....	48
3.1.5 Bar Piscina	50
3.1.6 Área de Eventos	50
3.2. MANUTENÇÃO	61
3.3. ECONOMATO	73
3.3.1 Encomendas	73
3.3.2 Requisições.....	75
3.3.3 Faturas	76
3.3.4 Guias de Remessa.....	76
3.3.5 Notas de Crédito	76
3.3.6 Inventário	77
3.3.7 Provisões.....	77
3.4. FOOD & BEVERAGE (COZINHA)	81
3.4.1. – Serviço de Pequeno Almoço.....	81
3.4.2. - Serviço de Buffet.....	83
3.4.3. - Serviço de Carta.....	85
3.4.4. – Inevitável Staff Louge.....	88
3.4.5. – Copa	89
3.5. HOUSEKEEPING	93
3.6. RECEÇÃO	99
3.7. DIREÇÃO	107
4. CONCLUSÃO	111
4.1. REFLEXÃO FINAL.....	111
4.2. LIMITAÇÕES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
ANEXOS	121

ANEXO 1 – CARTA RESTAURANTE BRACARA AUGUSTA.....	123
ANEXO 2 – CARTA DE VINHOS	135
ANEXO 3 – MENU SEM GLÚTEN	139
ANEXO 4 – CARTA DE PEQUENO ALMOÇO.....	141
ANEXO 5 – MENU ROOM SERVICE.....	145
ANEXO 6 – CARTA DE BAR	147
ANEXO 7 – CARTA DE SNACKS	155
ANEXO 8 – GRELHA DE BUFFETS	161
ANEXO 9 – SERVIÇO CHÁ DA RAINHA	169
ANEXO 10 – KIT DE BANQUETES – OPÇÕES DE MENU.....	173
ANEXO 11 – KIT DE BANQUETES – OPÇÕES DE BEBIDAS.....	185
ANEXO 12 – KIT DE BANQUETES – OPÇÕES DE COFFEE BREAKS.....	191

Índice de Figuras

Figura 1 - Listagem de todos os hotéis Vila Galé em julho de 2019	5
Figura 2 - Diferentes tipos de cartão de fidelização e suas diferenças	10
Figura 3 - Fachada do Antigo Hospital de São Marcos e a sua Igreja ao centro (hoje Hotel Vila Galé Collection Braga).....	15
Figura 4 - Seis (6) painéis existentes num dos corredores do hotel que ilustra a longa história do edifício.....	17
Figura 5 - Variados pormenores do Claustro do HVGCB.....	18
Figura 6 - Corredores dos Claustros e Pormenor decorativo dos quartos do Edifício D. Diogo de Sousa.....	19
Figura 7 - Pormenores do edifício recuperados durante a preparação do edifício para albergar o HVGCB e vista de uma das Suites para o Largo Carlos Amarante e a Igreja de Santa Cruz	20
Figura 8 - Organigrama do HVGCB.....	22
Figura 9 - Esq. - Perspetiva Bom Jesus de Braga; Cent. - Arcada no Natal; Dir. - Praça da República	27
Figura 10 - Esq. Avenida da Liberdade; Cent. Basílica do Bom Jesus de Braga; Dir. - Arco da Porta Nova	27
Figura 11 - Esq. - Noite Branca de Braga; Cent. - Igreja de Santa Cruz; Dir. - Avenida Central.....	27
Figura 12 - Esq. - Paços do Concelho; Cent. - Palácio do Raio; Dir. Por do Sol no Bom Jesus de Braga	28
Figura 13 - Esq. - Escadório do Bom Jesus ; Cent. - Basílica dos Congregados; Dir. - Arvore de Natal na Praça da República	28
Figura 14 - Esq. - Capela de São Bentinho da Ponta Aberta; Dir. - Claustros da Sé de Braga	28
Figura 15 - Esq. - Interior do Theatro Circo; Cent. - Decorações da Noite Branca; Dir. - Estatua de Cesar Augusto, fundador de Braga (Bracara Augusta).....	29
Figura 16 - Esq. - Painel de inspiração romana (Braga Romana); Cent. - Igreja de Santa Marta das Cortiças; Dir. - Avenida da Sé	29
Figura 17 - Esq. e Cent. Basílica do Sameiro.....	29
Figura 18 - Esq. Desfile Etnográfico durante o São João; Cent. - Festa de São João; Dir. - Parque Municipal das Sete Fontes	30
Figura 19 - Esq. - Arcada com decoração da Semana Santa; Cent. Pormenores do Theatro Circo; Dir. - Decoração da Noite Branca	30
Figura 20 - Análise Concorrencial - Características das unidades em análise	31

Figura 21 - Esq. - Menu do restaurante Bracara Augusta; Cent. - Mesa com <i>mise-en-place</i> preparada; Dir. Exposição de vinhos Santa Vitória	41
Figura 22 - Várias perspetivas do Restaurante Fundação e de seus <i>Buffets</i>	43
Figura 23 - Serviço de Pequeno Almoço ao Quarto	44
Figura 24 - Tratamento VIP 3 colocado no quarto	44
Figura 25 - Serviço VIP 4 - Aniversário.....	44
Figura 26 - Serviço de Chaleira e Tratamento VIP 3 num quarto	44
Figura 27 - Composição VIP 1.....	45
Figura 28 - Composição VIP 2	45
Figura 29 - Composição VIP 3	46
Figura 30 - Composição VIP 4 - Clientes em Lua de Mel	46
Figura 31 - Composição VIP 4 - Aniversário.....	46
Figura 32 - Composição VIP 5	46
Figura 33 - Composição VIP 6.....	47
Figura 34 - Adega VG	49
Figura 35 - Bar Euphoria - Várias perspetivas	49
Figura 36 - Piscinas Exteriores e Bar de apoio	50
Figura 37 - Sala Braga em O.....	53
Figura 38 - <i>Coffee break</i> montado no foyer.....	53
Figura 39 - <i>Coffee break</i> montado no foyer.....	53
Figura 40 - Foyer em modo receção para evento.....	53
Figura 41 - Sala Afonso Henriques em Plateia	53
Figura 42 - Almoço volante montado no foyer	53
Figura 43 - <i>Coffee Station</i> no foyer.....	53
Figura 44 - Sala Afonso Henriques - Evento Final Four.....	54
Figura 45- Sala Afonso Henriques - Evento Final Four.....	54
Figura 46- Sala Braga - Evento Final Four.....	54
Figura 47 - Sala Afonso Henriques preparada para Jantar	54
Figura 48 - Sala André Soares com <i>Buffet</i> de Frio para Jantar.....	56
Figura 49 - Sala André Soares em Escola.....	56
Figura 50 - Sala André Soares em modo de Jantar.....	56
Figura 51 - Sala Carlos Amarante em Plateia	56
Figura 52 - Cocktail nos Claustros	56
Figura 53 - Oratório da Sala Moura Teles	56
Figura 54 - Sala Moura Teles em U (ao fundo o Oratório)	57

Figura 55 - Principais tarefas Restaurante e Bar (por turnos).....	59
Figura 56 - Válvulas de segurança (Gás).....	63
Figura 57 - Sótão do Edifício Caetano Brandão - Área de arrumos de material de manutenção	63
Figura 58 - Quadros Elétricos	63
Figura 59 - Área Técnica do Sótão do edifício Diogo de Sousa	63
Figura 60 - Área Técnica do sótão do edifício Caetano Brandão	63
Figura 61 - Sótão do Edifício Diogo de Sousa, onde se pode ver vestígios por baixo do soalho de madeira da primitiva construção.....	64
Figura 62 - Bombas das Piscinas Exteriores	64
Figura 63 - Caldeiras de Água Quente	64
Figura 64 - Doseadores de Cloro das Piscinas.....	64
Figura 65 - Central de Bombagem	65
Figura 66 - Gerador.....	65
Figura 67 - Quadros elétricos das Piscinas	65
Figura 68 - Menu de Entrada do Infraspak	65
Figura 69 - Infraspak - Écran inicial	66
Figura 70 - Infraspak - Agenda de Tarefas.....	66
Figura 71- Infraspak - Avarias em Aberto.....	67
Figura 72- Infraspak - Avarias resolvidas e encerradas	67
Figura 73- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas	68
Figura 74- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas.....	68
Figura 75- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas	69
Figura 76- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas.....	69
Figura 77- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas	70
Figura 78- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas.....	70
Figura 79 - Trabalho de Manutenção de pintura	71
Figura 80 - Conduta de água quente com ponto de picagem do Infraspak durante a ronda diária	71
Figura 81 - Produtos utilizados na piscina	71
Figura 82 - Trabalho de Manutenção de um teto com humidade	71
Figura 83 - Posto de transformação	71
Figura 84 - Motores dos Ar Condicionado	72
Figura 85 - Kit de leitura dos valores de Cloro e PH das piscinas	72
Figura 86 - Painéis Solares	72
Figura 87 - Quadro AVAC.....	72

Figura 88 - Contador de Eletricidade.....	72
Figura 89 - Tabela com indicação do período máximo em que os produtos podem ficar nos congeladores.....	78
Figura 90 - Cave de Vinhos.....	78
Figura 91 - Cais de descarga, receção de encomenda de fruta.....	79
Figura 92 - Cais de descarga, receção de fruta oriunda da Herdade de Santa Vitória.....	79
Figura 93 - Economato de Bebidas.....	79
Figura 94 - Quadro Informativo.....	89
Figura 95 - Cartaz com imagem de todos os hotéis do grupo.....	89
Figura 96 - Cartaz comemorativo dos 30 anos da empresa.....	89
Figura 97 - Panorâmica do ISL.....	89
Figura 98 - <i>Amouse Bouche</i>	91
Figura 99 - <i>Couvert</i>	91
Figura 100 - Preparação de Sobremesas para o <i>Buffet</i>	91
Figura 101 - WC Quarto Duplo.....	97
Figura 102 - Carrinho utilizado pelas colaboradoras.....	97
Figura 103 - Ofício de piso.....	97
Figura 104 - Pormenor WC.....	97
Figura 105 - Quarto Duplo.....	97
Figura 106 - Quarto Duplo.....	97
Figura 107 - Esquema de cores das esponjas de <i>Housekeeping</i>	98
Figura 108 - Lavandaria.....	98
Figura 109 - Quarto Duplo.....	98
Figura 110 - Roupeiro com minibar.....	98
Figura 111 - Principais tarefas da receção (por turno).....	105

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Analise concorrencial - Comparativo Tripadvisor e Booking.com.....	32
Tabela 2 - Analise Concorrencial - Google	33
Tabela 3 - Cronograma de Estágio.....	35
Tabela 4 - Salas de Eventos existentes no HVGCB, suas áreas e capacidades.....	51

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Lista de Abreviaturas

AVT – Agências de Viagens e Turismo

AVAC - Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado é uma das grandes subespecialidades da engenharia mecânica. O objetivo do projeto de sistemas de AVAC é o de balancear o conforto ambiental com outros fatores como os custos da instalação, a facilidade de manutenção e a eficiência energética.

BO – *Back Office* (Escritório)

BB / APA – *Bed and Breakfast* / Alojamento e Pequeno almoço

CMB – Câmara Municipal de Braga

DT – *Dutty Manager* (Diretor de Serviço)

ESGHT – Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

ERP – *Enterprise Resource Planning* – Sistema informático utilizado pelo Grupo Vila Galé, e desenvolvido pela empresa *SoftConcept*, este sistema inclui o PMS

F&B – *Food and Beverage* ou A&B – Alimentação e Bebidas

FO – *Front Office* (Receção)

FB / PC – *Full Board* / Pensão Completa

FIFO – *Fist In, Fist Out*

FEFO – *Fist Ending, Fist Out*

HB / MP – *Half Board* / Meia Pensão

HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point* ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

ISL – *Inevitável Staff Louge* (Refeitório)

OTA – *Online Travel Agency*

PA – Pequeno almoço

POS – *Points of Sale* - Terminal informático existente nos diversos pontos de venda onde está instalado o programa de faturação PMS

PMS - *Property Management System* – Sistema informático utilizado pela Grupo Vila Galé e desenvolvido pela empresa *SoftConcept*, instalado nos diversos POS e encontra-se conectado ao ERP

PSP – Polícia de Segurança Pública

RS – *Room Service*

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

SV – Santa Vitoria

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SCMB – Santa Casa da Misericórdia de Braga

TPA – Terminal de pagamento automático

UAlg – Universidade do Algarve

UM – Universidade do Minho

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – Agência especializada da ONU – Organização das Nações Unidas, cujas atividades culturais procuram a salvaguarda do património cultural o estímulo da criação e a criatividade e a preservação das entidades culturais e tradições orais, assim como a promoção dos livros e a leitura. Em matéria de informação, a UNESCO promove a livre circulação de ideias por meios audiovisuais, fomenta a liberdade de imprensa e a independência, o pluralismo e a diversidade dos meios de informação, através do Programa Internacional para a Promoção da Comunicação.)

VG – Vila Galé

VGCB – Vila Galé *Collection* Braga

VIP – *Very Important Person*

1. Introdução

O presente relatório emerge no âmbito do estágio curricular realizado no Hotel Vila Galé *Collection* Braga, enquadrado no segundo ano do Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve.

O relatório visa descrever as atividades desenvolvidas e os conhecimentos adquiridos, no domínio da hotelaria através do estágio, enquanto procura articular com a teoria lecionada ao longo do primeiro ano do mestrado em Direção e Gestão Hoteleira.

O estágio curricular decorreu no período entre 17 de dezembro de 2018 e 24 de julho de 2019, totalizando 1260 horas laborais.

1.1. Objetivos e Motivações

A instituição escolhida para realização do estágio recaiu sobre o Hotel Vila Galé *Collection* Braga, porque estava ciente de que a cadeia Vila Galé integra o *ranking* das melhores e maiores redes hoteleiras portuguesas, muito prestigiada a nível nacional e internacional, particularmente no Brasil. A unidade hoteleira na qual foi desenvolvido o estágio foi a escolha pois, para além de ser uma unidade recente, com um conceito muito diferente das demais, possui uma forte carga histórica devido ao facto de ter sido instalado num edifício com mais de 500 anos de história.

O estágio contemplou a passagem por vários setores do hotel (Restaurantes e Bar, Manutenção, Cozinha, Economato, *Housekeeping*, Recepção e Direção), pois é suposto que um gestor hoteleiro deve conhecer o funcionamento de cada setor ou departamento de uma unidade hoteleira para ser possível administrá-la corretamente.

É de salientar que o plano de estágio previu a exercício de funções, que, na sua maioria, não estão diretamente ligadas à gestão propriamente dita, mas que são indispensáveis para a obtenção de uma noção específica dos processos e métodos de trabalho envolvidos em cada departamento e subdepartamento da unidade hoteleira.

Desta forma, apenas um estágio tão completo permitiria adquirir as competências necessárias para exercer o cargo de gestor/diretor de um empreendimento turístico. Nestas competências, incluem-se uma grande capacidade de previsão e planeamento a médio/longo prazo (por exemplo, saber prever a quantidade

de stock que vai ser gasto em dada semana e o provisionamento da semana seguinte), liderança sobre o capital humano da unidade e a aptidão para lidar com os clientes e os seus pontos de vista divergentes.

Atualmente, julgo que o fator diferenciador entre hotéis concorrentes reside na qualidade do serviço e não tanto na sua oferta, uma vez que as unidades com a mesma classificação apresentam, na sua maioria, tipos de serviços e valores de preços semelhantes. Portanto, é essencial que o gestor/diretor seja capaz de reunir uma equipa de colaboradores com um grau de eficiência, empenho e simpatia bastante elevado. É importante dar prioridade à satisfação das necessidades dos hóspedes e fazê-los sentir como se estivessem em sua casa. O grau de satisfação dos hóspedes é determinante na reputação de um hotel, uma vez que a classificação e avaliação concedidas pelos mesmos aos empreendimentos turísticos são cruciais no processo de tomada de decisão dos turistas no que ao alojamento diz respeito.

1.2. Estrutura do Trabalho

O presente relatório encontra-se dividido em cinco capítulos:

1. – Introdução: No presente capítulo, é realizada uma breve descrição do enquadramento/contexto do estágio/relatório, dos objetivos e da organização e estruturação deste último.

2. – Apresentação da Cadeia, do Hotel e sua Localização:

No subcapítulo 2.1., é apresentada uma descrição detalhada do Grupo Vila Galé, ao qual é atribuído um grande enfoque nas seguintes componentes: a distribuição da cadeia a nível nacional e internacional; a visão, missão, valores e política de sustentabilidade da firma; a situação financeira do Grupo; o palmarés da cadeia a nível nacional; as parcerias e marcas associadas do Grupo; os programas de incentivo destinados ao capital humano da empresa; o software associado à firma; e, por último, as promoções, ofertas e os cartões de fidelização implementados pelo Grupo.

No subcapítulo 2.2., é retratada a caracterização da unidade de acolhimento, o Hotel Vila Galé *Collection* Braga. É aqui que constam os seguintes subcapítulos: os prémios e certificações atribuídos à unidade; a descrição pormenorizada das instalações e das unidades de alojamento do hotel; a explicação dos suplementos da unidade; a estrutura organizacional do Vila Galé *Collection* Braga; a breve explanação dos operadores turísticos e das agências de viagens com que o hotel trabalha; o tipo de procura

No subcapítulo 2.3., apresenta-se a descrição da cidade de Braga

No capítulo 2.4., apresenta-se uma breve análise da principal concorrência da unidade na zona restrita de Braga.

3. – Descrição do Estágio: Neste capítulo, abordam-se os objetivos do estágio curricular realizado; a descrição aprofundada das tarefas desenvolvidas no âmbito do estágio, que contemplou os departamentos de Alojamento (secção de Receção e *Housekeeping*, *Food & Beverage* (secção de Restaurantes, Bar e Cozinha) e Direção (alem da passagem pelas secções de Economato e Manutenção); as competências e aprendizagens obtidas no ramo da hotelaria; as contribuições por mim concedidas ao hotel; e, por fim, os fatores de limitação do estágio curricular.

Este capítulo encontra-se subdividido pela mesma ordem que se desenrolou o período de estágio.

4. – Conclusão: O último capítulo abrange as considerações finais sobre o estágio e o estudo de investigação, uma breve apresentação da sua utilidade e dos fatores que o limitaram e, por último, uma recomendação de conteúdos para projetos de investigação futuros.

2.1.1. *Visão*

O grupo Vila Galé pretende ser uma referência na indústria hoteleira, reconhecida entre os seus pares, clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores pela qualidade do seu produto e profissionalismo das suas equipas.

Ambiciona um crescimento económico sustentável, social e ambientalmente responsável, procurando estar “Sempre perto de si” (lema da empresa).

2.1.2. *Missão*

O Grupo Vila Galé privilegia a localização, o conforto e a decoração das suas unidades hoteleiras, a disponibilidade e a simpatia das suas equipas, o respeito pelo meio social e pelo ambiente, e garante estar "Sempre perto de si"

2.1.3. *Valores*

Os valores da empresa são inculcados em todos os colaboradores e passados também para os seus clientes através de um conjunto de palavras cuja primeira letra forma o nome da empresa:

Valorização - Formar e motivar os colaboradores, dignificando o seu trabalho e dando-lhes oportunidades de progressão.

Inovação - Procurar produtos e serviços diferenciados.

Lealdade - Honrar sempre os compromissos assumidos.

Ambição - Crescer continuamente de forma sustentável.

Garantia - Respeitar os padrões de qualidade de produto e serviço da marca.

Acessibilidade - Estar sempre disponível para receber e ouvir.

Liberdade - Apresentar novas ideias e sugestões.

Eficácia - Responder com prontidão e exatidão a todas as solicitações.

2.1.4. *Política de Sustentabilidade*

O grupo Vila Galé desenvolve o seu modelo de gestão integrando-o num projeto de sustentabilidade para a sociedade e tendo sempre em conta as gerações atuais e futuras.

Este modelo de gestão conjuga o cuidado com a natureza e a eficiência energética, a qualidade, a segurança, a saúde, a segurança alimentar, a responsabilidade

social e a viabilidade económica com valores e princípios éticos. E respeita as pessoas e o meio ambiente, visando a melhoria contínua através dos seguintes compromissos:

- Aplicar os conceitos de sustentabilidade, proteção e conservação do ambiente nas suas atividades;
- Introduzir os processos necessários para reduzir o consumo de água e de energia e acautelar o encaminhamento adequado dos resíduos produzidos;
- Ambicionar a qualidade competitiva aperfeiçoando continuamente processos, produtos e serviços para atender às expectativas dos *stakeholders*;
- Promover e incentivar a segurança e saúde no trabalho em todas as atividades;
- Fomentar as boas práticas de segurança alimentar;
- Estimular o desenvolvimento profissional e a realização pessoal de todos os trabalhadores da empresa;
- Apoiar iniciativas que contribuam para fomentar o bem-estar social e a conservação da natureza;
- Adotar processos economicamente viáveis e socialmente justos;
- Atender à legislação aplicável, seguindo padrões responsáveis nos casos em que a mesma seja omissa ou inexistente;
- Partilhar as boas práticas com o público interessado.

2.1.5. *Certificações e Galardões*

ECO-HOTEL - Certificação assente na identificação e gestão de processos que provocam impactos ambientais e socioeconómicos;

LIDERA - Certificação de empreendimentos com melhor desempenho ambiental e sustentabilidade;

GREEN KEY - Galardão internacional para empreendimentos conscientes da necessidade de desenvolver boas práticas ambientais;

TRAVELIFE - Certificação internacional de sustentabilidade ambiental e socioeconómica;

TUI UMWELT CHAMPION - Galardão internacional para hotéis com bom desempenho na aplicação de boas práticas de sustentabilidade.

2.1.6. Responsabilidade Social

Quanto à dimensão solidária da Vila Galé, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Doação de 60 refeições diárias à Associação SOL e 50 refeições diárias à CASA - Centro de Apoio ao Sem Abrigo;
- Doação de 0,50 €, a instituições de solidariedade, por cada questionário de satisfação que é preenchido pelos clientes;
- Doação de bens (mobiliário, eletrónica de consumo, fardas, têxteis, loiça) a diferentes instituições, por ocasião da remodelação ou reequipamento dos hotéis;
- Organização de iniciativas que envolvem os colaboradores em ações solidárias;
- Cedência das instalações dos hotéis para ações de colheita de sangue;
- Contratação de empresas de economia social para alguns serviços;
- Cooperação institucional para inserção socioprofissional de pessoas potencialmente excluídas;
- Prestação de serviços a entidades/projetos com fins sociais, em condições graciosas ou simbólicas para realização de tarefas de suporte à sua atividade;
- Atribuição de ofertas por ocasião da realização de jantares de beneficência, promovidos por entidades de natureza social;
- Extensão das condições do clube Vila Galé a parceiros ou a beneméritos de entidades de natureza social.

2.1.7. Fidelização de Clientes

Tal como mencionado por Costa (2012, p. 140)

“A fidelização dos clientes para a gestão hoteleira diz respeito ao esforço a desenvolver para a repetição da compra por um cliente que tenha utilizado os serviços de uma unidade hoteleira e assenta em dois princípios básicos:

- É mais fácil dar continuidade ao relacionamento com um cliente satisfeito com o serviço prestado do que conquistar novos clientes;
- A identificação do núcleo de clientes que podem gerar mais reservas e o estabelecimento com estes de uma relação preferencial é um contributo muito relevante para a melhoria dos resultados de um hotel.”

A VG possui três cartões de fidelização de clientes, para além de um outro

conjunto de iniciativas paralelas que visam cativar e angariar novos clientes:

- Cartão VG Star
- Cartão VG Premium
- Cartão VG/Unicre Premium

PRINCIPAIS VANTAGENS	VG STAR	VG / Unicre Premium ¹	VG Premium
Tornar-se membro	Gratuito (maiores 18 anos)	Gratuito *	10 noites em 12 meses
Manter-se membro	> 1 noite/ano	-	> 10 noites/ano
Anuidade	Gratuita	Gratuita	Gratuita
Acesso a promoções exclusivas	Sim	Sim	Sim
Desconto sobre a melhor tarifa de alojamento disponível no site	10%	15%	15%
Desconto sobre os preços de restaurante e bar	10%	15%	15%
Desconto sobre os preços de SPAS e Clubes de Saúde	10%	15%	15%
Desconto sobre preços de lavandaria e serviços de secretariado	10%	15%	15%
Prioridade de reserva	Sim	Sim	Sim
Garrafa de água no quarto	-	Sim	Sim
Early Check in (Mediante disponibilidade)	A partir das 11h00	A partir das 11h00	A partir das 11h00
Late Check out (mediante disponibilidade)	Até às 15h00	Até às 15h00	Até às 15h00
Possibilidade de fracionamento das compras nos hotéis Vila Galé sem juros**	-	3,6 ou 10 prestações	-
Isenção da taxa gasoleira	-	Sim (0,50 cent)	-

¹ *Mediante aprovação de crédito por parte da Unicre.

**Possibilidade de fracionamento das compras nos hotéis Vila Galé em 3, 6 ou 10 prestações mensais sem juros para qualquer compra de valor igual ou superior a 75€, 150€, 250€, respetivamente. O fracionamento sem juros é aplicado caso pague as prestações na totalidade. Com o cartão Vila Galé tem sempre 20 a 50 dias de crédito sem juros. Nas restantes situações, caso não pague a totalidade do saldo aplica-se: TAEG 16,1%. Exemplo para limite de crédito de 1.500€; prazo 12 meses; TAN 15,000%. Válido para adesões desde 1 de janeiro de 2016.

***A análise dos consumos é quadrimestral e com gastos no valor ou superiores a:

- 1.001 euros, o membro recebe um desconto adicional 5%,
- 2.001 euros, o membro recebe um desconto adicional de 8%.

Cartão de crédito universal <i>mastercard</i>	-	Sim	-
Descontos adicionais em transações com cartão fora da Vila Galé	-	5% e 8%***	-

Figura 2 - Diferentes tipos de cartão de fidelização e suas diferenças

fonte: Press Kit Vila Galé

Para além destes cartões a VG possui ainda um conjunto de *vouchers* criados a pensar na cativação de novos clientes através da compra antecipada de noites de alojamento, de valores a gastar em serviços do hotel, de pacotes de *SPA* e de experiências gastronómicas.

Recentemente a VG preparou um conjunto de programas exclusivos com atividades diferentes para que as estadias se transformassem em experiências inesquecíveis, onde apresenta consoante a localização dos seus hotéis experiências culturais, de enoturismo, de atividades marítimas (*Mergulho e Surf*), de *golf* e de ecoturismo.

Paralelamente existem desde há uns anos também experiências de bem-estar com pacotes de *SPA* e escapadinhas românticas. (Vila Galé, 2019)

2.1.8. Inovação e Tecnologia

No capítulo da tecnologia e inovação, importa destacar o desenvolvimento interno do software de gestão hoteleira do Grupo Vila Galé, denominado ERP (*Enterprise Resource Planning*) Vila Galé, que é uma enorme mais-valia para a gestão e dinamização da empresa.

Desenvolvido pela *Softconcept*, empresa portuguesa fundada em 2003.

Em relação ao *Soft PMS (Property Management System)*, é um sistema de reservas centralizado e bastante prático que tem a capacidade de estar interligado a um *channel manager* e obter automaticamente uma reserva ou um cancelamento sem que seja necessária qualquer intervenção dos colaboradores, impedindo, dessa forma, a existência de *overbooking*²-

² *Overbooking* – Reserva aceite e confirmada (inadvertida ou deliberadamente) para além da capacidade disponível num hotel. O *overbooking* é um sistema ou técnica utilizado nas companhias aéreas ou Hotelaria

Contém outras funcionalidades que facilitam o trabalho dos membros do *Front Office*:

- A gestão documental, do *check-in* e do *check-out*;
- A eficiente gestão das reservas, que também auxilia os serviços da governanta e do departamento de manutenção;
- O rápido registo dos profiles dos hóspedes e a possibilidade de verificar se determinado cliente já esteve ou não alojado na unidade;
- O *Room Plan*, que permite consultar, com rapidez, a disponibilidade dos quartos no hotel em qualquer dia do ano;
- A opção de fácil consulta das diferentes tarifas praticadas pela unidade hoteleira nas diferentes épocas do ano;
- A opção Relatórios Genéricos, que dispõe desde informação detalhada sobre o tipo de pagamentos efetuados diariamente (numerário, crédito ou débito) a dados estatísticos mensais ou anuais, como por exemplo, o registo e previsão do número de pensões no restaurante *Buffet*.

Quanto ao *Soft POS (Point of Sales)*, um sistema de ponto de venda ligado ao departamento de Alimentação e Bebidas e ao *Spa Satsanga* das unidades do Vila Galé, é um *software* independente que permite emitir de imediato uma fatura dos consumos do hóspede ou debitá-los na conta do quarto do mesmo. Neste último caso, os dados dos consumos são diretamente anexados ao registo das reservas presentes no PMS, para que o hóspede possa efetuar o seu pagamento no final da estadia (*Softconcept*).

Além disso, o *Soft POS* está ainda interligado ao *Soft Stock*, pelo que o número de produtos que vão sendo consumidos no Restaurante e Bar são prontamente comunicados ao *Soft Stock*, que pode ir retirando essa quantidade do *stock* armazenado. Tal possibilita um maior controlo dos artigos consumidos e uma melhor gestão e articulação das encomendas por parte do economato. (*Softconcept*, 2019)

2.1.9. Submarcas do Grupo

Os padrões de qualidade e serviço estendem-se a todas as unidades, por isso, a

destinado a otimizar a venda dos respetivos serviços, como forma de compensar os efeitos negativos do “*No-Show*”, (Domingues, 1990, p. 195)

Vila Galé criou diferentes conceitos que espelham os padrões de exigência do Grupo.

2.1.9.1. *Inevitável*

O Inevitável, um espaço de degustação presente em alguns dos hotéis Vila Galé, é dirigido aos amantes da gastronomia. Este conceito não se limita a um espaço, mas a um conjunto de situações que, em harmonia, compõem um equilíbrio de cores e sabores.

A marca 'INEVITÁVEL' foi lançada no hotel Vila Galé Praia. A cozinha assenta em inspirações mediterrânicas de cariz Oriental, apoiadas em produtos de primeira qualidade e com breves passagens pelo lume. Esta gastronomia aproveita o equilíbrio natural de cada peça.

2.1.9.2. *Clube Nep*

Dezassete unidades da Vila Galé – Ericeira, Clube de Campo, Douro, Albacora, Tavira, Marina, Ampalius, Cerro Alagoa, Atlântico, Lagos, Náutico, Santa Cruz, Fortaleza, Marés, Eco Resort do Cabo e Eco Resort de Angra e Cumbuco – oferecem um espaço inteiramente dedicado às crianças com um animador que brinca, pinta, cozinha, canta, dança e joga com eles – o CLUBE NEP. O *merchandising* do qual a família Nep é responsável - livros de colorir e livros de histórias, raquetes, discos, lápis de cor, jogos de memória, braçadeiras, cartas e bolas, está disponível para venda em todos os hotéis fazendo do espaço Nep um espaço sempre disponível mesmo sem atividades calendarizadas.

Desta forma, para além de divertidas as férias em família nos hotéis Vila Galé podem ser descansadas e tranquilas.

2.1.9.3. *Satsanga SPA & Health Clubs*

Satsanga em Sânscrito significa reunião em boa companhia ou, simplesmente, associação.

Os *Satsanga Spas & Health Clubs* pretendem proporcionar aos visitantes harmonia e bem-estar, tornando-se a escolha perfeita para relaxar, descansar e fazer tratamentos que irão nutrir corpo, mente e alma.

Com o mote “Desperte os seus Sentidos”, em todos os *Satsanga Spas & Health Clubs* Vila Galé, o visitante terá à sua disposição profissionais qualificados, aptos a fazer tratamentos e massagens *Satsanga*.

2.1.9.4. *Santa Vitória*

Fundada em 2002, Santa Vitória é uma empresa do grupo Vila Galé centrada na produção e comercialização de vinho e azeite de qualidade da região do Alentejo.

Localizada no Vila Galé Clube de Campo, a Santa Vitória disponibiliza uma variedade de vinhos já premiados em várias feiras da área, nacionais e internacionais. Grandes vinhos, gastronomia regional e inúmeras atividades lúdicas são conjugados de forma única, oferecendo um ambiente verdadeiramente rural em plena planície alentejana.

Santa Vitória dispõe de 127 hectares de vinha e 150 hectares de olival plantados, em que é possível acompanhar todo o processo de produção: visitar as vinhas, a adega, provar os vinhos e, ao mesmo tempo, experimentar um estilo de vida único num ambiente relaxante, dinâmico e completamente dedicado à natureza. A produção vinícola da Santa Vitória privilegia as mais avançadas tecnologias de vinificação na produção de vinhos modernos, nunca esquecendo, por outro lado, a preservação do valor tradicional, que contribui para a melhoria da qualidade. Desta forma, a Santa Vitória continua a privilegiar o tradicional pisar das uvas com os pés e mantém a recolha manual das uvas para os vinhos super *Premium*.

2.1.9.5. *Santa Vitória Vinhos*

Santa Vitória é uma marca de vinho regional alentejano e de azeite de qualidade superior, que integra o projeto de agroturismo do Grupo, onde hotelaria, gastronomia e agricultura convivem em perfeita harmonia com a natureza.

2.1.9.6. *Santa Vitória Frutas*

Santa Vitória Frutas é a marca das frutas produzidas e comercializadas pelo Grupo, nas herdades no Alentejo, nomeadamente, pera rocha, pêsego, nectarina e ameixa.

2.1.9.7. *Collection*

Vila Galé *Collection* é a nova Submarca do Grupo, que integra hotéis distintos das restantes unidades do grupo, pensados e desenvolvidos para serem um produto exclusivo, com a chancela Vila Galé. São hotéis boutique, de pequena dimensão, com um conceito diferenciador não só pelo requinte e qualidade das instalações, mas também, e sobretudo pelos serviços disponibilizados.

2.1.9.8. XVinus – Quinta do Vale Moreira

Na verdade, a XVinus não se pode considerar verdadeiramente uma submarca do Grupo Vila Galé, uma vez que este é um projeto de Dr. Jorge Rebelo de Almeida, presidente do grupo Vila Galé, e Dr. António Parente, presidente do grupo Madre (proprietário da AP Hotéis), e visa a exploração e produção de vinhos e azeites na região demarcada do Douro, seguindo o modelo aplicado no Alentejo, este Projeto iniciou-se oficialmente em 2019, e nele encontra-se inserido o Hotel Vila Galé Douro *Vineyards*.

2.2. Hotel Vila Galé Collection Braga



Figura 3 - Fachada do Antigo Hospital de São Marcos e a sua Igreja ao centro (hoje Hotel Vila Galé Collection Braga)

Fonte: Próprio

2.2.1. O EDIFÍCIO (um pouco de história)

A edificação do Hospital de São Marcos remonta ao ano de 1508, e deve-se à iniciativa de D. Diogo de Sousa, arcebispo de Braga, cujo sentido foi posteriormente retomado, por D. Gaspar de Bragança, arcebispo de Braga, que finalizou as obras.

O edifício foi erguido no local onde existia uma ermida, pelo menos desde o século XII, dedicada a São Marcos, e ainda uma albergaria e um convento templário. Como já referido, foi D. Diogo de Sousa quem fundou o Hospital, reunindo neste novo organismo todos os outros existentes na cidade, num esforço de centralização das instituições assistenciais de Braga, que se enquadra num quadro mental mais amplo, relacionado com "a ideologia renascentista e italianizante, pela qual o prelado se orientava" (Ministério da Cultura, 2018). A primeira administradora do Hospital foi a Câmara Municipal, mas em 1559 essa responsabilidade foi transferida para a Misericórdia, por intervenção de Frei Bartolomeu dos Mártires.

Mais tarde, e já no século XVIII, o edifício foi objeto de uma grande ampliação, cujas obras tiveram início no claustro grande (1721-23) e enfermarias, estendendo-se, pouco depois, à igreja e ao claustro pequeno.

Esta sequência de obras, com atrasos motivados pela falta de recursos financeiros, conduz-nos, já na segunda metade do século XVIII, à figura de Carlos Amarante e de André Soares (Famosos arquitetos Bracarenses da época e preferidos do arcebispado de Braga), cuja intervenção permanece ainda por esclarecer. É inequívoca a vontade da Misericórdia em terminar o edifício, apesar da nova igreja ter ficado concluída apenas em 1836, ano em que foi inaugurada.

Já no século XX, o edifício recebeu nova ampliação e valências, e fases diferenciadas até que já no século XXI (2011), encerrou ao público este hospital, em virtude da abertura do novo hospital público da cidade (Hospital das Sete Fontes).

Uma vez que a SCMB ficou então com a propriedade de um conjunto de edifícios de elevado valor histórico e patrimonial, decidiu iniciar a auscultação de possíveis investidores com o intuito não só de restaurar, como dinamizar o conjunto de edifícios que constituíam o antigo Hospital de São Marcos.

Assim, em 2016, é assinado com a VG um protocolo que visa o restauro e adaptação dos 3 edifícios mais antigos (e com mais valor histórico), para a função turística, criando assim o Hotel Vila Galé *Collection* Braga.

Os restantes edifícios continuam, no entanto, aguardado projetos, sendo que aquando do término do estágio anunciou-se que num deles iria abrir o Hospital Lusíadas Braga. (Câmara Municipal de Braga, 2019)

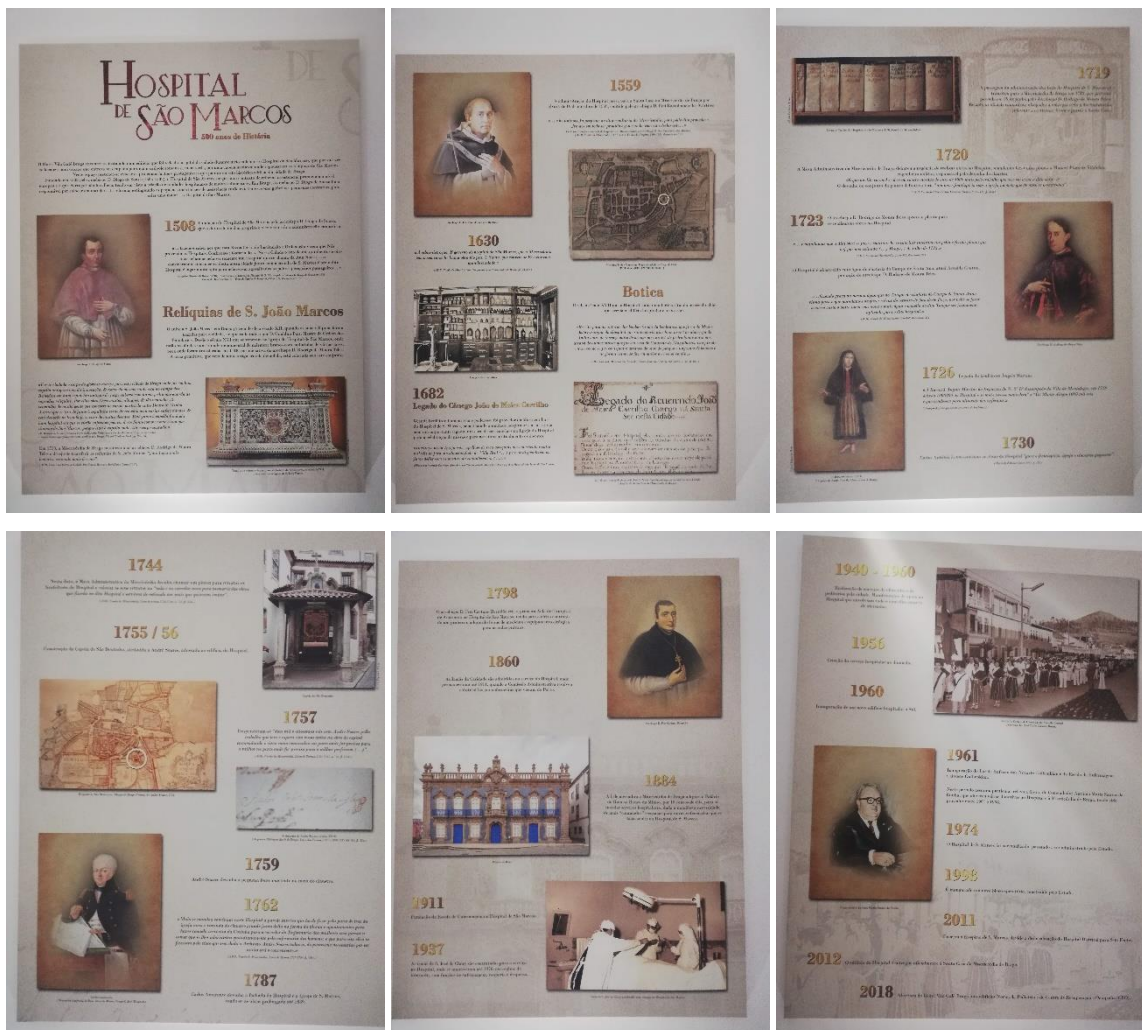


Figura 4 - Seis (6) painéis existentes num dos corredores do hotel que ilustra a longa história do edifício.

Fonte: Próprio

2.2.2 - O HOTEL

Dedicado à história dos conventos e da fundação de Portugal, esta unidade integra o conceito *Collection*, que se distingue pelo serviço de qualidade respeitando a vertente histórica e arquitetónica, este hotel mantém a estrutura existente e recupera alguns elementos como os tetos abobadados originais.

Composto por 3 Edifícios:

- Edifício D. Diogo Sousa
- Edifício D Frei Caetano Brandão
- Edifício D Frei Bartolomeu dos Mártires

Com um total de 123 Quartos (15 Suites, 10 Superiores, 20 Familiares e 78 *Standards*), Restaurante Fundação (*Buffet*), Restaurante *Bracara Augusta* (*Inevitável à la carte*), Bar e Adega Santa Vitória, 8 Salas de Reunião/Eventos, *Spa Satsanga* com Piscina

Interior, Piscina Exterior de Adultos, Piscina Exterior de Crianças com Escorregas, NEP Kids Club e Parque de Estacionamento. (Vila Galé S.A. (D), 2019)



Figura 5 - Variados pormenores do Claustro do HVGCB

Fonte: Próprio

2.2.2.1. - Edifício D. Diogo Sousa (Palácio)

* Recepção

* Claustro com Jardim, esplanada e elevador panorâmico – Retrata a história do Hospital;

* Restaurante Fundação (*Buffet*)

Em manuscrito, datado do dia 27 de maio de 1128, podemos observar as assinaturas legíveis de D. Afonso Henriques e do Arcebispo de Braga D. Paio Mendes. Para além de renovar o apoio declarado às pretensões do Infante, o Arcebispo Primaz vê fortalecidos os seus poderes sobre o Couto de Braga e, em troca, confere apoio militar na guerra contra D.^a Teresa. Este suporte militar permitiu a D. Afonso Henriques vencer a batalha mais importante da sua vida: S. Mamede, que se deu a 24 de junho do mesmo ano, perto de Guimarães.

- Restaurante *Bracara Augusta*

Bracara Augusta, o nome romano da atual cidade de Braga, no norte de Portugal, foi construída no lugar de um povoado anterior de origem celta. A cidade romana foi fundada pelo imperador César Augusto cerca de 16 a.C., após a pacificação definitiva da região. Durante o período dos Flávios, *Bracara Augusta* recebeu o estatuto municipal e foi elevada a sede do *conventus*, tendo tido funções administrativas sobre uma extensa

região. A partir da reforma de Diocleciano passou a ser a capital da recente província da *Galécia*. No século V a cidade foi tomada pelos invasores suevos, que a escolheram como capital do seu reino.

São conhecidos da cidade romana restos de alguns edifícios. Nas escavações efetuadas no claustro do Seminário de Santiago encontrou-se uma grande sala com resto de colunas, tendo ao centro uma piscina decorada com mosaicos, que foi provavelmente parte de um balneário. Em escavações realizadas pela UM foram descobertas umas quantas termas. Na área da Fonte do Ídolo, situada na atual Rua do Raio e fora do antigo perímetro da cidade romana, terá existido um edifício religioso consagrado ao deus *Tongoenabiago*.

- Bar Euforia e Adega Santa Vitória
- Salas de Estar (Gualdim Pais)
- Sala Inovação (Multimédia)
- Quartos – 46 Quartos dos quais 13 Suites, 10 Superiores, 5 Familiares e 18 *Standard*;
- 3 Salas de Eventos

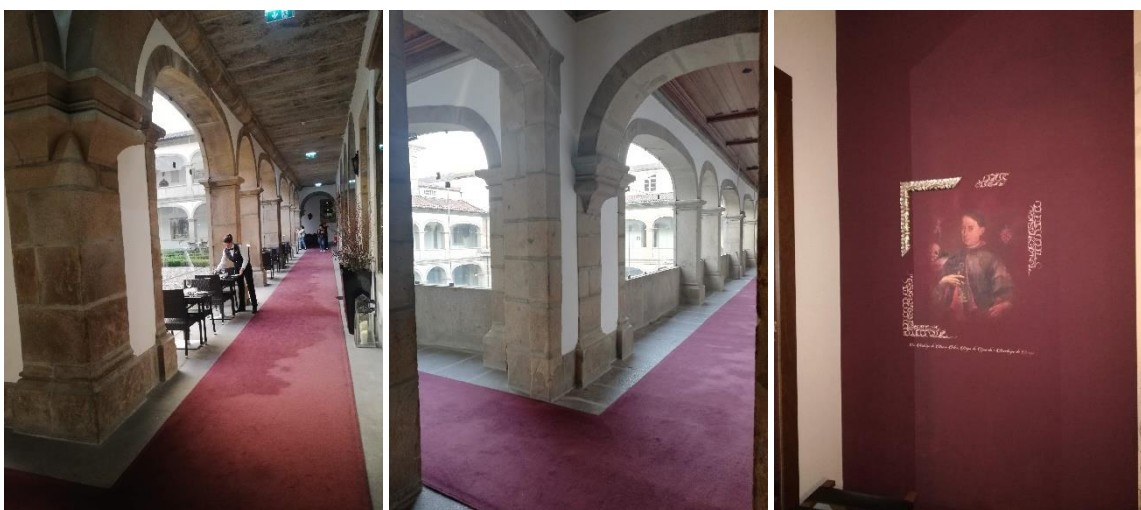


Figura 6 - Corredores dos Claustros e Pormenor decorativo dos quartos do Edifício D. Diogo de Sousa

Fonte: Próprio

2.2.2.2. - Edifício D FREI CAETANO BRANDÃO (Ortopedia)

- * Quartos – 54 Quartos *Standard* dos quais 12 com Sofá Individual todos no 1º Piso
- * *Spa Satsanga* “Termas Romanas” com Duche *Vichy*, Ginásio, Salas de Massagem

e Piscina Interior;

* Área de Reuniões “Fórum” com 5 Salas com capacidade máxima para 300 pax:

- Piscina Exterior de Adultos
- Piscina Exterior de Crianças com Escorregas
- Bar de Piscina
- Estacionamento

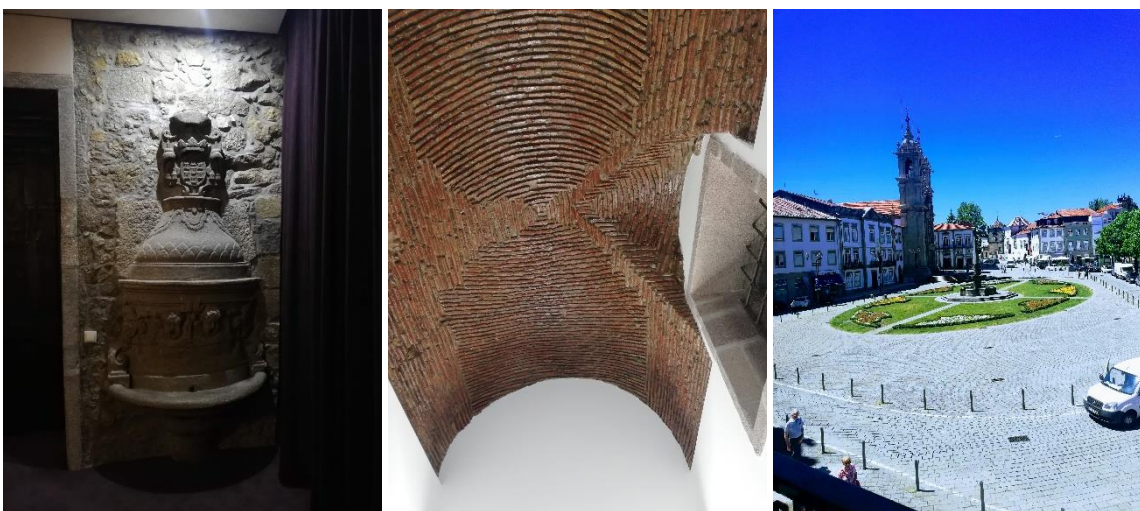


Figura 7 - Pormenores do edifício recuperados durante a preparação do edifício para albergar o HVGCB e vista de uma das Suites para o Largo Carlos Amarante e a Igreja de Santa Cruz

Fonte: Próprio

2.2.2.3. - Edifício D FREI BARTOLOMEU DOS MÁRTIRES (Pediatria)

* Quartos – 23 dos quais 2 Suites, 15 Familiares e 6 Standard;

2.2.2.4. – O Capital Humano

No decorrer do período de estágio, foi possível contactar com todo o capital humano desta unidade hoteleira, sendo este o item de maior valor de toda a estrutura.

Como mencionado por (Costa, 2012)

“...o serviço hoteleiro é feito por pessoas, para pessoas, querendo, assim, significar a importância do fator humano na realização de um serviço de qualidade. (...) cada trabalhador de uma unidade hoteleira deve:

- Possuir a formação profissional adequada ao trabalho realizado;
- Saber interagir com os clientes independentemente da sua nacionalidade, raça, credo, ideologia e costumes;
- Ser capaz de compreender as motivações dos clientes;

- Saber ajustar a sua conduta, na medida do possível, à satisfação das necessidades dos clientes; ...”

Neste percurso houve oportunidade de constatar e viver o dia a dia das pessoas que compõem as diversas secções, viver as suas realidades, as suas dificuldades e as suas conquistas.

Constatei que há uma enorme carência de capital humano qualificado e profissionalizado, sendo em número reduzido os colaboradores que possuíam experiência anterior a trabalharem no HVGCB e ainda menos os que possuem formação na área.

Existem em algumas secções carência de colaboradores em geral, sendo recorrente no caso da seção de Restaurante/Bar; Cozinha e Andares a utilização de trabalhadores temporários.

Alias nesse sentido existem no momento várias opiniões já publicadas acerca do recurso a empresas externas, como por exemplo Costa (2012, p. 27) que afirma:

“...as unidades hoteleiras eram, no passado, caracterizadas por um elevado grau de autossuficiência em relação à produção do serviço prestado. Tal situação tem evoluído, sendo hoje uma evidência o frequente recurso a empresas externas – o designado outsourcing (...) tal tendência tem-se acentuado por força de:

- Necessidade de redução de custos, como forma de fazer face ao acréscimo da concorrência;
- Surgimento das novas tecnologias que requerem um alto grau de especialização.”

Já por sua vez, Quintas (2006, p.380), afirma que:

“...a atividade dos estabelecimentos hoteleiros encontra-se cada vez mais sujeita a importantes contingências do mercado, determinadas por fenómenos incontrolláveis do ambiente externo, resultando daí níveis de ocupação irregulares e frequentemente, imprevisíveis, a que a rígida estrutura funcional dos hotéis tem dificuldade em se adaptar a cada instante.

A oscilação da taxa de ocupação dos empreendimentos hoteleiros – apresentando, por vezes, valores máximos e mínimos sensivelmente afastados – constitui sério obstáculo à determinação da estrutura organizacional suscetível de corresponder às estritas necessidades ocasionais da exploração, por forma a evitar que os custos fixos possam revelar-se excessivos em quaisquer períodos da atividade dos estabelecimentos”.

Uma vez que a carência de recursos humanos, é infelizmente uma situação recorrente, a utilização de mão de obra obtida por diversas empresas de trabalho temporário é recorrente.

Ainda assim, as várias pessoas que formam a equipa do HVGCB tudo fazem para que o hotel tenha junto dos seus clientes uma excelente imagem, e tudo fazem para que a estadia no HVGCB seja uma experiência agradável e que se deseja repetir.

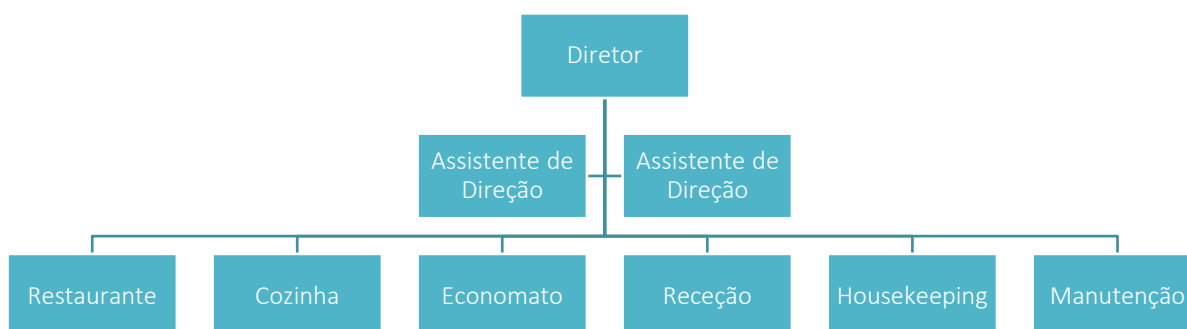


Figura 8 - Organograma do HVGCB

Fonte: Próprio

2.2.2.5 – Incentivos para os Colaboradores

Seguindo um pouco aquilo que é defendido por Quintas, M. (2016), em que se defende que as empresas hoteleiras deverão adotar programas de incentivos destinados a estimular uma melhor atitude e superior desempenho do seu pessoal, os quais poderão produzir, designadamente, os seguintes efeitos:

- * Maior motivação dos trabalhadores;
- * Maior fidelização do pessoal;
- * Maior espírito de equipa;
- * Redução do custo de mão de obra;
- * Aumento da produtividade.

A VG possui um conjunto de incentivos, tais como:

- Seguro de Saúde Medis para todos os colaboradores com mais de 123 meses de contrato;

- Premio anual de produtividade, distribuído anualmente em abril, cujo valor resulta da avaliação de trabalho, cuja análise é efetuada entre funcionário, Chefe

departamental e direção;

- Academia Vila Galé, Formações gratuitas, geralmente em parceria com centros de formação profissional certificados, que os colaboradores podem frequentar;

- Descontos em Hotéis do grupo e em serviços;

- Descontos em diversas empresas parceiras.

O manual do colaborador possui em detalhe todas as iniciativas e incentivos da empresa para com os colaboradores, para além de obviamente outras informações que são passadas a todos os colaboradores relativamente à empresa, esse manual não foi disponibilizado a fim de o colocar em anexo neste relatório.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

2.3. Braga

Braga é uma cidade de enorme beleza e riqueza patrimonial, que alia a tradição à inovação, a memória à juventude, a criatividade ao conservadorismo.

Com mais de 2000 anos de uma história riquíssima, possui um dos Sacro-Montes mais antigos de toda a Europa e porta-estandarte da região Minhota, o Bom Jesus. É em Braga que se encontra a mais antiga Catedral de Portugal e a Casa-Mãe dos beneditinos, o Mosteiro de Tibães.

Braga apresenta lugares que, pela sua intrínseca devoção e beleza, se impõem como marcos de obrigatória referência e visita. O Santuário do Sameiro, o Bom Jesus e a Falperra, assentando numa apelativa base religiosa, rodeiam-se de extasiantes espaços verdes e paradisíacas paisagens.

O legado romano é outro dos fatores atrativos de Braga, frequentemente apelidada de ‘Roma Portuguesa’, fruto da sua origem na cidade romana de *Bracara Augusta*. Conhecida pelas suas distintas igrejas, esplêndidas casas do século XVIII, jardins, parques e espaços de lazer. A longa história de Braga é visível em todo o esplendor dos seus monumentos, museus e igrejas.

Visitar Braga é fazer uma viagem no tempo dentro da modernidade. Cidade antiga e de religiosidade tradicional - sempre imponente na sua riqueza e majestade - vive de mãos dadas com o empreendedorismo e espírito jovem em áreas tão vitais como a cultura, o comércio, a gastronomia, a indústria e os serviços.

Cidade bimilenária, a elevação de Braga a Cidade remonta ao ano de 16 a. C., no âmbito da reorganização administrativa preconizada pelo Imperador Augusto a Norte do Douro. Em sua homenagem designou-a de *Bracara Augusta*.

Durante o período dos Flávios, *Bracara Augusta* recebeu o estatuto municipal e foi elevada a sede do *conventus*, tendo tido funções administrativas sobre uma extensa região. A partir da reforma de Diocleciano passou a ser a capital da recente província da *Gallaecia* e no século V a cidade foi tomada pelos invasores suevos, que a escolheram como capital do seu reino.

Considerada uma das mais jovens cidades europeias, Braga consegue aliar na perfeição a sua História bimilenária a uma juventude e vitalidade revigorante.

Braga sempre assumiu um papel regional estratégico e central: De *Bracara Augusta* aos nossos dias, quer pela sua localização geográfica privilegiada, quer pelo seu

dinamismo, Braga desempenha um papel dinamizador de referência a nível económico, cultural e do conhecimento e de tecnologia.

A sua centralidade e relevância permite-lhe oferecer aos seus habitantes uma excelente qualidade de vida nos seus mais variados critérios: na Saúde, no Emprego, na Educação, na Segurança, na Cultura, entre outros fatores.

De igual modo, a Câmara Municipal de Braga tem procurado fomentar estes e outros critérios fundamentais à satisfação das necessidades e expectativas dos seus habitantes; desenvolvendo políticas de coesão e igualdade social, de apoio às famílias como núcleo primário da comunidade, de sensibilização para um crescimento sustentável, promovendo a inovação e criatividade como motores de desenvolvimento.

A nível económico, o Município considera a Dinamização Económica, a Captação de Investimento e a Internacionalização como vetores chave nas medidas estratégicas que o Município tem adotado, no sentido de potenciar o Dinamismo, a Inovação, o Conhecimento e a Criatividade do Tecido Empresarial, rumo a um novo ciclo económico local e regional.

E esta aposta municipal na promoção do desenvolvimento baseado na transferência de conhecimento, na tecnologia e no eco sustentabilidade, tem potenciado a visão de Braga como “*cluster*” de indústrias tecnológicas, tornando-a cada vez mais um polo atrativo ao investimento.

Também o destino Braga tem suscitado cada vez mais interesse a novos segmentos: do Turismo Religioso e Cultural, o Turismo de Negócios, os *City Breaks* e a Gastronomia e Vinhos começam a afirmar-se como novos produtos âncora na promoção turística da Senhora do Minho.

Essencial também para este Município é assegurar a preservação e valorização da nossa História e do nosso Património, pelo que esta vertente de salvaguarda e promoção patrimonial é ponderada nas suas iniciativas, nomeadamente no Festival de Órgão de Braga, na Braga Barroca, no programa “À Descoberta de Braga”, na revitalização das Festas de São João, nas iniciativas de apoio à candidatura do Bom Jesus do Monte a Património da Humanidade (feito conseguido com sucesso em Julho de 2019, quando a UNESCO adicionou o Bom Jesus à sua lista de Património da Humanidade) ou no apoio à edição de livros sobre Braga.

E como Braga é também Futuro, Inovação e Criatividade, o Município afirma-se

nacional e internacionalmente como um território onde fervilha a criatividade e a inovação: iniciativas como o Festival para Gente Sentada, a Noite Branca de Braga, o Festival Internacional de Artes Performativas *Vaudeville Rendez-Vous* ou o Festival Semibreve são já reconhecidos como eventos de referência a nível nacional e além-fronteiras.

A par destas iniciativas, será formalmente apresentada a candidatura de Braga a Cidade Criativa da UNESCO, na categoria *Media Arts*, uma ação onde se conta com a parceria de todo o ecossistema criativo da região, abrindo portas para que novas e diversificadas oportunidades de iniciativas e projetos se desenvolvam. (Câmara Municipal de Braga, 2019)



Figura 9 - Esq. - Perspetiva Bom Jesus de Braga; Cent. - Arcada no Natal; Dir. - Praça da República

Fonte: Próprio



Figura 10 - Esq. Avenida da Liberdade; Cent. Basílica do Bom Jesus de Braga; Dir. - Arco da Porta Nova

Fonte: Próprio



Figura 11 - Esq. - Noite Branca de Braga; Cent. - Igreja de Santa Cruz; Dir. - Avenida Central

Fonte: Próprio



Figura 12 - Esq. - Paços do Concelho; Cent. - Palácio do Raio; Dir. Por do Sol no Bom Jesus de Braga

Fonte: Próprio



Figura 13 - Esq. - Escadório do Bom Jesus ; Cent. - Basílica dos Congregados; Dir. - Arvore de Natal na Praça da República

Fonte: Próprio



Figura 14 - Esq. - Capela de São Bentinho da Ponta Aberta; Drt. - Claustros da Sé de Braga

Fonte: Próprio

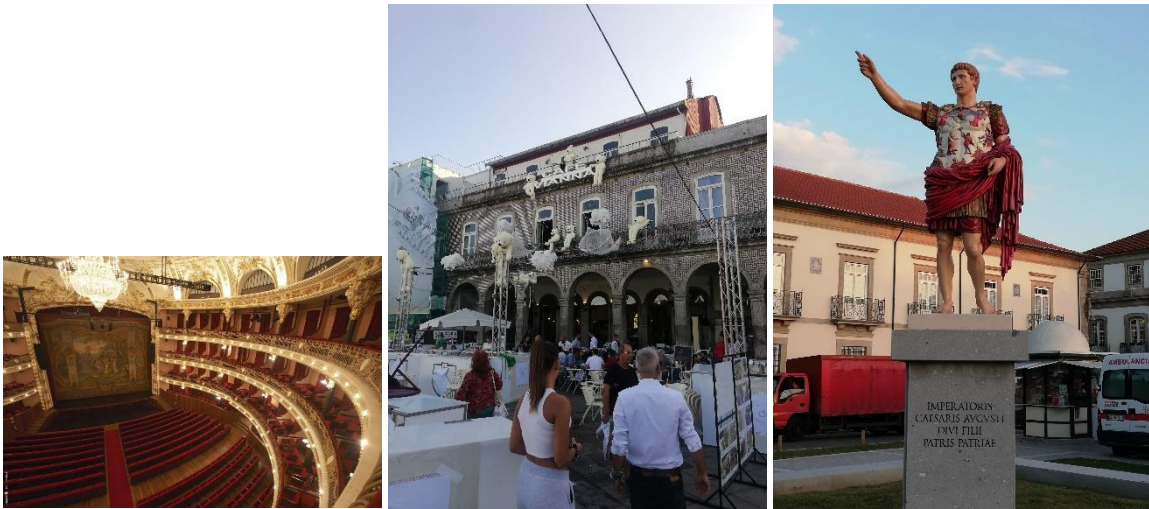


Figura 15 - Esq. - Interior do Theatro Circo; Cent. - Decorações da Noite Branca; Dir. - Estatua de Cesar Augusto, fundador de Braga (Bracara Augusta)

Fonte: Próprio

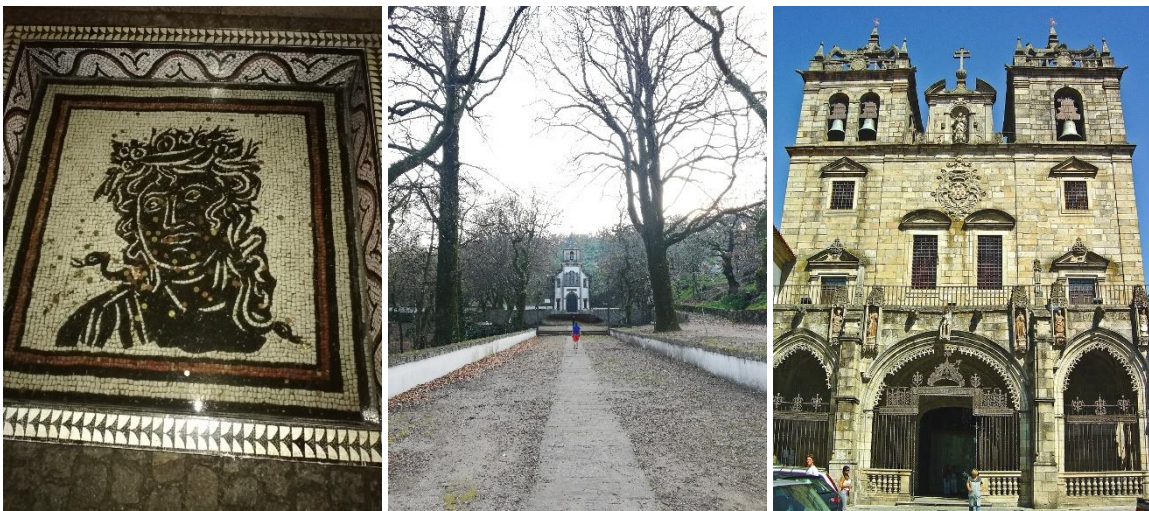


Figura 16 - Esq. - Painel de inspiração romana (Braga Romana); Cent. - Igreja de Santa Marta das Cortiças; Dir. - Avenida da Sé

Fonte: Próprio

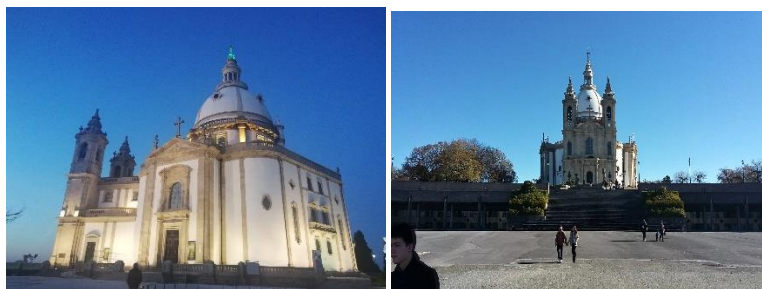


Figura 17 - Esq. e Cent. Basílica do Sameiro

Fonte: Próprio



Figura 18 - Esq. Desfile Etnográfico durante o São João; Cent. - Festa de São João; Dir. - Parque Municipal das Sete Fontes

Fonte: Próprio



Figura 19 - Esq. - Arcada com decoração da Semana Santa; Cent. Pormenores do Teatro Circo; Dir. - Decoração da Noite Branca

Fonte: Próprio

2.4. Análise Concorrencial

Apesar de existirem diversas unidades hoteleiras na cidade de Braga, de diferentes categorias e conceitos (cerca de 100 unidades segundo o *Tripadvisor* e o *Booking.com*), o grupo VG aquando da sua análise concorrencial periódica utilizando o *reviewpro*³, tem predefinidas cinco unidades da cidade:

- Meliã Braga, Hotel & SPA
- Burgus Tribute & Design Hotel
- Hotel Mercure Braga Centro
- Hotel do Parque
- Hotel do Templo

Essas unidades, quase todas de 4 estrelas, apresentam algumas características bem comuns entre elas.

Nome	Categoria	Nr Quartos	Nr Restaurantes	Nr Bares	Nr Salas	Outras valências	Localização
Hotel Vila Galé Collection Braga	4	123	2	2	9	Estacionamento; WIFI; Piscina Exterior; SPA com Piscina Interior	Centro Histórico
Burgus Tribute & Design Hotel	4	14	1	1	0	Wifi	Centro Histórico
Hotel Mercure Braga Centro	4	128	1	2	4	Piscina Exterior; Wifi; Estacionamento	Avenidas
Meliã Braga Hotel & Spa	5	182	2	2	8	Estacionamento; WIFI; Piscina Exterior; SPA com Piscina Interior	Universidade
Hotel do Templo	4	42	1	1	0	Estacionamento; WIFI; Piscina Exterior; SPA com Piscina	Bom Jesus
Hotel do Parque	4	44	1	1	0	Estacionamento; WIFI	Bom Jesus

Figura 20 - Análise Concorrencial - Características das unidades em análise

Fonte: Próprio

³ O *reviewpro*, é um *software* de análise comparativa que permite avaliar variados dados de um conjunto de estabelecimentos concorrentes, possibilitando assim gerir a reputação da unidade hoteleira, otimizar a receita, analisar o destino, avaliar o nível de satisfação dos clientes, entre outras funções.

Segundo o seu *website* “Nós fornecemos uma visão detalhada dos dados e também análises avançadas que podem ser acedidas através de ferramentas fáceis de usar e de um flexível aplicativo de publicação de avaliação. Nossa experiente equipe oferece um treinamento que é líder na indústria e está comprometida em fornecer serviço personalizado e de primeira categoria. Estamos focados em capacitar os clientes a fazerem as mudanças necessárias para criar uma cultura centradas nos hóspedes dentro de suas organizações.” (Reviewpro, 2019)

Assim sendo e não tendo sido facultados dados do *reviewpro*, passo a apresentar resultados obtidos através do *tripadvisor*, da *booking.com* e uma pequena análise pessoal acerca das unidades que o VGCB considera concorrência.

Segundo os dados mais relevantes das plataformas *Tripadvisor* e *Booking.com*, o Vila Galé apesar de ser a unidade mais nova na cidade é aquela que apresenta níveis mais altos de satisfação global

Tabela 1 - Análise concorrencial - Comparativo Tripadvisor e Booking.com

Principais indicadores Tripadvisor e Booking.com	Tripadvisor				Booking.com							
	Qualidade - Preço	Classificado por viajantes	Distância do Centro	Classificação Geral	Nr Comentários	Comentários Soberbos	Comentários Muito Mau	Classificação Booking	Localização	Extremamente Satisfeitos	Extremamente Insatisfeitos	
Vila Galé Collection Braga	1°	1°	1°	4,5	1394	1025	3	9,2	9,8	73,5	0,2	
Burgus Tribute & Design Hotel	16°	25°	2°	4,5	392	276	0	9,2	9,6	70,4	0,0	
Hotel Mercure Braga Centro	3°	5°	3°	4,0	654	316	2	8,6	8,9	48,3	0,3	
Melia Braga Hotel & SPA	2°	4°	4°	4,5	1246	727	2	8,8	8,9	58,3	0,2	
Hotel do Templo	21°	14°	5°	3,5	1123	357	3	8,0	9,1	31,8	0,3	
Hotel do Parque	7°	6°	6°	4,0	868	540	2	8,9	1,0	62,2	0,2	

Fonte: Próprio

O quadro acima apresentado salienta obviamente somente as pontuações dos “concorrentes” do VGCB nas respetivas plataformas, tendo em conta que no concelho de Braga existem 100 unidades registadas nas mesmas.

Relativamente a preços do alojamento, os mesmos apresentam diversas variações não parecendo que exista uma tentativa de coordenação entre eles no sentido de praticarem tarifas semelhantes. Aliás após vários testes telefónicos, constatei inclusivamente que os valores praticados por todos são os mesmos para reservas telefónicas que são praticados no *website* da *booking.com*, à exceção do VG que sempre

que contactado por telefone aplica a tabela BAR⁴, que pressupõe um desconto entre 5% a 10% sob os valores apresentados no website da *Booking.com*.

Uma curiosidade prende-se com o facto de na plataforma *Booking.com*, o VGCB ser a unidade mais recente comparativamente com os seus concorrentes, no entanto aquela que apresenta maior número de comentários realizados e maior número de comentários de satisfação extrema (mais concretamente 73,5%) enquanto que as outras unidades apresentam valores bem mais baixos.

Obviamente que no caso do *Tripadvisor*, uma vez que não há forma segura de saber se os comentários efetuados foram efetivamente hóspedes, pois a plataforma permite comentários de qualquer pessoa que tenha conta criada através de uma conta do *Facebook* por exemplo, torna-se complicado aceitar os comentários menos positivos pois persiste sempre a duvida se os mesmos serão ou não fidedignos, obviamente que aquando do surgimento dos mesmo, um bom gestor hoteleiro, deve sempre analisar os mesmos afim de compreender se efetivamente existe ou existiu alguma falha e caso tal seja verídico, deve obviamente tudo fazer para que a mesma seja resolvida imediatamente, no caso do *booking.com*, os comentários são somente efetuados por hospedes reais, pelo que creio ser significativo o bom trabalho desenvolvido na satisfação ao cliente por parte do VGCB.

Embora com menos impacto, fiz uma análise aos vários hotéis utilizando o *google.com* e procurando “hotel Braga” e acabei por constatar a mesma tendência.

Tabela 2 - Análise Concorrencial - Google

Dados Google.com	Classificação	Comentários	% de comentários 5*
Vila Galé Collection Braga	4,7	767	74%
Burgus Tribute & Design Hotel	4,6	82	69%
Hotel Mercure Braga Centro	4,3	1097	47%
Melia Braga Hotel & SPA	4,5	1641	64%
Hotel do Templo	4,0	447	41%
Hotel do Parque	4,5	258	62%

Fonte: Próprio

O VGCB continua também a “liderar” as classificações, e aparentemente as

⁴ Tabela BAR – *Best Available Rate* - “Garantia da Melhor Tarifa” garante que os clientes veem no hotel a tarifa mais baixa disponível para cada noite. Permite-lhe mostrar uma prova aos seus clientes, que os preços do seu website são totalmente controlados por si, assim como os preços nos canais de venda e que no seu *Website* ou o hotel tem o melhor preço disponível.

preferências dos hóspedes que procuraram alojamento em Braga.

No entanto algo que encontrado em todos os locais e que deixa um pouco de apreensão é o facto de não existir o hábito de responder aos comentários online, sejam eles positivos ou negativos na maioria dos estabelecimentos consultados, o que pode criar junto dos potenciais clientes que consultem estas plataformas algum desconforto pelo aparente descuido com a questão do acompanhamento dado por parte dos gestores hoteleiros aos comentários dos hóspedes.

3. Estágio

"Olhe para todos sem olhar, ouça tudo sem ouvir, esteja atento sem ser servil, antecipe sem ser presunçoso, se um cliente reclamar de um prato ou bebida, tire-o e substitua-o sem fazer perguntas"

César Ritz, Fundador do primeiro Hotel Ritz e considerado por muitos estudiosos como sendo o pai da Hotelaria Moderna

Tal como mencionado na introdução o período de estágio decorreu no período entre 17 de dezembro de 2018 e 24 de julho de 2019, totalizando 1260 horas laborais.

Quando do início das conversações que vieram a dar lugar ao início do estágio estabeleceu-se um plano de estágio de forma a proporcionar uma passagem por todos os departamentos, sendo que em princípio deveria ser um mês por departamento, período esse em que deveria ter contacto com a operação diretamente e contacto com a gestão individual de cada um dos departamentos, acompanhando o respetivo Chefe de secção.

Tabela 3 - Cronograma de Estágio

MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
DEZEMBRO																0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	88
JANEIRO	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	184
FEVEREIRO	8	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	160	
MARÇO	8	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	168	
ABRIL	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	176	
MAIO	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	184	
JUNHO	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	160	
JULHO	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	140	
RESTAURANTE	MANUTENÇÃO		COZINHA			ECONOMATO			ANDARES			RECEPÇÃO			DIRECÇÃO			DURAÇÃO TOTAL DO ESTÁGIO ->					1260									

Fonte: Carlos Alves - Diretor Hotel Vila Galé Collection Braga

3.1. Food & Beverage (Restaurantes e Bares)

O Departamento de *Food & Beverage*, vulgarmente denominado por F&B ou em Português Alimentação e Bebidas (A&B), encontra-se na maioria dos hotéis dividido em dois sectores:

- Restaurantes e Bares
- Cozinha

Sendo que o departamento de aprovisionamento, vulgarmente conhecido como Economato, também faz parte do departamento de F&B (Gomes, 2017), em algumas unidades hoteleiras, não sendo diretamente este o caso na unidade hoteleira em caso.

Segundo Quintas (2006, p. 507):

“O serviço de refeições, normalmente, assegurado pelos estabelecimentos hoteleiros poderá compreender os seguintes tipos de prestações:

- Serviço de refeições correntes (almoços e jantares, com ou sem entretenimento), a cargo do restaurante ou restaurantes do estabelecimento.
- Serviço de pequenos-almoços (pequeno-almoço continental, pequeno-almoço «à carta» e pequeno-almoço *Buffet*) assegurado nos quartos, na sala de pequenos-almoços ou no restaurante.
- *Room Service* (serviço de refeições principais e de pequenos-almoços, nos quartos).
- Serviço de banquetes e outras funções especiais (...)”

Neste ponto falarei da experiência operacional obtida no sector de Restaurantes e Bares.

Este sector em específico, no caso do VGCB, é responsável por dois restaurantes e dois bares, sendo ainda este sector o responsável pela área de eventos, que inclui um total de 9 salas, sendo que nele se asseguram os serviços enunciados anteriormente.

Os horários dos restaurantes podem variar de acordo com a especificidade do hotel ou o tipo de cliente, mas são respeitados os limites da seguinte referência:

Pequeno-almoço: 07:00 – 10:30

Almoço: 12:30 – 14:30

Jantar: 19:00 – 22:30

3.1.1. Restaurante *Bracara Augusta*

O Restaurante *Bracara Augusta*, com serviço *à lá Carte*, tem uma capacidade de

42 lugares na sala e mais 8 lugares no claustro, possui uma carta fixa, definida a nível central pela VG (Anexo 1 – Carta Restaurante Bracara Augusta), da qual falaremos no ponto 3.3..

Este espaço insere-se na submarca Inevitável, e como tal possui um conceito muito próprio.

Este restaurante serve almoços e jantares diariamente e encontra-se aberto a clientes hospedados e passantes.

Nele pode-se ainda experimentar uma variada seleção de vinhos (anexo 2 – Carta de Vinhos), sendo que os vinhos de produção da empresa (Casa de Santa Vitória) são sempre os mais aconselhados e obviamente também os mais solicitados.

Este espaço aceita reservas antecipadas, e embora tenha um ambiente mais formal é aconselhável tanto a adultos como a crianças.

De salientar que a ementa possui escolha para intolerantes ao Glúten (anexo 3 – Menu sem glúten), e no caso das crianças existe ainda um menu específico.

Como se trata de um restaurante à lá Carte, o serviço é mais cuidado e requintado, sendo que existe um conjunto de procedimentos a ter antes, durante e após a chegada do cliente.

Os clientes são recebidos geralmente por o funcionário responsável pela sala, sendo de seguida acompanhados à sua mesa, sendo entregue a cada cliente uma ementa, nesse momento, o funcionário acende a vela que existe na mesa e retira-se por uns breves momentos afim de que os clientes possam consultar a ementa, sem no entanto esquecer de dizer ao cliente que caso necessite de algum aconselhamento ou ajuda se encontra ao inteiro dispor do mesmo.

De seguida o funcionário contacta a cozinha a informar da chegada da mesa, e de quantas pessoas são, a fim de que a cozinha inicie a sua própria rotina.

Alguns minutos depois o funcionário retoma á mesa e aponta cuidadosamente o pedido do cliente, nesse pedido deve assinalar todos os pedidos especiais bem como a ordem em que a comida deve ser servida, sendo que primeiro são as crianças e as senhoras, seguidas dos senhores, tal como indicado por Gomes (2017). Deve ainda apontar o pedido de bebidas e se o cliente deseja ou não *Couvert*.

De seguida insere o pedido no sistema informático e o mesmo sai na impressora da cozinha.

Infelizmente devido a um problema informático esta função não está a acontecer, pelo que o funcionário tem de se dirigir à cozinha afim de efetuar o pedido, o que acaba por ser melhor pois assim pode indicar os pedidos especiais melhor, uma vez que o sistema informático não possui forma de indicar por exemplo em que estado deve vir os bifos ou se algum dos pratos deve retirar algum dos acompanhamentos que é costume vir com o mesmo (este problema ficou resolvido no decorrer do estágio, se bem que no entanto a equipa continua a ir levar os pedidos como antes).

Enquanto outro funcionário serve as bebidas e o *Couvert* (de salientar que o *Couvert* instituído é constituído por pão (geralmente três a quatro variedades) juntamente com azeites e manteigas preparadas pela cozinha), o *Couvert* só é servido se solicitado pelo cliente e que todas as bebidas somente são abertas e servidas frente ao cliente, até mesmo o vinho a copo, de acordo com o manual de procedimentos internos da VG (Vila Galé S.A. (B), 2018).

No caso dos vinhos, o procedimento instituído é de sempre dar o mesmo a provar á pessoa que o escolheu, sendo que, no momento de servir deve ser primeiro as senhoras e depois os senhores, sendo que aquele que provou e aprovou o vinho deve ser a última pessoa da mesa a ser servido.

Aproveitando a ida à cozinha, levanta-se o *amuse-bouche* (um aperitivo de tamanho pequeno, para uma única mordida, servido gratuitamente e de acordo com uma escolha específica do *Chef*, que varia diariamente e por vezes é diferente do Almoço para o Jantar), e serve-o ao cliente, para que este possa iniciar a sua experiência gastronómica da melhor forma.

Depois á medida que a cozinha vai terminando de confeccionar os pedidos, vai-se servindo os mesmos, sendo primeiro servidas as entradas, depois os pratos principais, seguido das sobremesas, e cafés.

Durante todo o serviço, deve-se ir passando pelas mesas a ver se os clientes necessitam de algo mais e efetuando o *refill* dos copos de vinho e águas, bem como do pão caso os clientes tenham solicitado o *Couvert*.

Uma vez que o *mise-en-place*⁵ é colocado com os talheres de carne e sem

⁵ *Mise en Place*, deriva do termo Francês, que significa “pôr em ordem; colocar à disposição”. O termo é utilizado em Turismo e Hotelaria, como forma de dizer para arrumar, preparar e organizar a cozinha ou o restaurante para começar a preparação e confeção de um serviço. A *mise en Place* é definida por cada estabelecimento de acordo

colheres, sempre que o cliente solicite pratos de peixe e/ou sopa, terão de se colocar e/ou trocar os talheres. Antes de iniciar o serviço das sobremesas deve-se levantar da mesa toda a loiça ainda existente e marcadores,

De salientar que sempre que existam clientes em Meia Pensão, e o Restaurante Fundação esteja encerrado, os jantares destes clientes são efetuados no Restaurante *Bracara Augusta*, sem custos adicionais, para além das bebidas que nunca estão incluídas no regime de MP.

Todos os dias, antes de abrir ao público, quer seja para almoços, quer seja para jantar, deve-se rever toda a sala e verificar se toda a *mise-en-place* está correta, deve-se preparar as mesas para as reservas existentes, e solicitar à cozinha que prepare o pão de acordo com as reservas e a tabela de previsão de pensões do dia, deve-se ainda colocar a *mise-en-place* nas quatro mesas do claustro.

Também diariamente se deve solicitar à receção a lista de clientes em MP e a lista de reservas para o restaurante.

Mensalmente a VG possui um prato do mês, que é igual em todos os hotéis em Portugal, e que é uma sugestão do Chef Executivo, esse prato está sempre em destaque á entrada do restaurante e é sempre sugerido aos clientes, embora a procura não seja significativa quando comparado com os demais pratos da carta.

com o seu conceito, sendo que o mais usual é sempre a colocação do prato de pão e respetiva faca; talheres de entradas e talheres de carne (sendo obviamente necessário trocar os mesmos caso o cliente opte por um prato de peixe), marcador ou prato raso, copo de água e copo de vinho tinto (sendo que caso o cliente opte por um vinho branco se deve trocar o copo), de acordo com (Quintas, Tratado de Hotelaria, 1988).

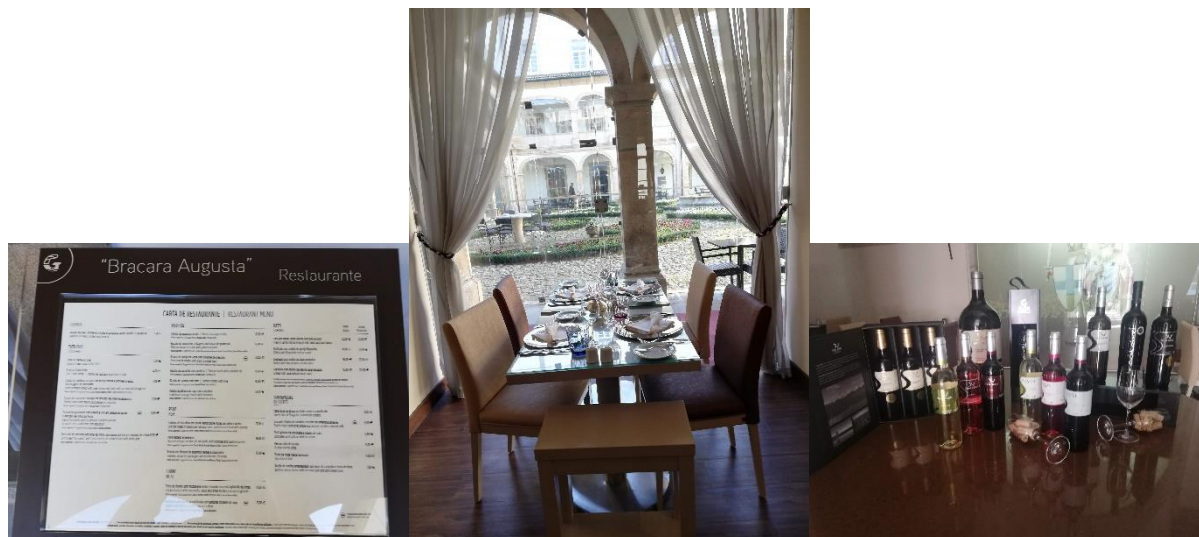


Figura 21 - Esq. - Menu do restaurante Bracara Augusta; Cent. - Mesa com *mise-en-place* preparada; Dir. Exposição de vinhos Santa Vitória

Fonte: Próprio

3.1.2. Restaurante Fundação

O Restaurante Fundação é o espaço onde se servem os *Buffets*, sejam eles de pequeno-almoço, almoço ou jantar, sendo que somente abre para almoços e jantares quando a taxa de ocupação ou reservas assim o exigirem.

Este espaço possui uma capacidade de 120 lugares dividido por 4 salas e mais 8 lugares no claustro.

É igualmente aqui a base de operações do *Room Service*, se bem que este tipo de serviço tem uma procura pouco significativa nesta unidade quando comparado com outras unidades do grupo segundo foi informado, o que torna viável á equipa de F&B conjugar bem as funções.

O espaço deste restaurante, encontra-se dividido em 4 salas, possuindo duas zonas de exposição para o *Buffet* subdivididas em zona de quentes e frios, para além de uma pequena bancada de *show cooking*⁶.

Por regra a *mise-en-place* deste espaço é mais simplificada quando comparada com o restaurante *Bracara Augusta*.

⁶ *Show cooking*, é uma pequena bancada de cozinha, onde é possível um elemento da equipa de cozinha preparar ao momento e á vista do cliente, pratos solicitados pelo mesmo. Geralmente este tipo de serviço costuma ser algo relativamente simples de confeccionar no local e possui uma *mise en place* preparada antecipadamente aquando da escolha do(s) prato(s) a confeccionar. Na VG usa-se por regra somente ao PA.

Ao PA, e dependendo do número de clientes previstos, assim se monta uma ou as duas zonas de *Buffet*, ou ainda caso o número de clientes seja muito pequeno, pode-se optar por montar somente metade de uma das zonas de *Buffet*, sendo nesse caso o PA servido *à lá carte* (anexo 4 – Carta de pequeno almoço).

Tal como no Restaurante *Bracara Augusta*, também aqui é essencial antes de abrir ao público verificar se toda a *mise-en-place* se encontra correta e preparar também a *Mise-en-place* das mesas do claustro.

Durante os serviços, e uma vez que os mesmos são em *Buffet*, os colaboradores maioria das vezes limitam-se a indicar aos clientes uma mesa livre e limpa que possam ocupar, e depois enquanto os clientes vão consumindo, os empregados levantam a loiça e talheres que já não são necessários e transportam-nos para a copa fina afim de serem lavados, sendo que sempre que os clientes solicitem algum tipo de assistência obviamente que a devem prestar.

Uma vez terminada a refeição do cliente, e após este sair do restaurante, deve-se limpar a mesa e respetiva área envolvente e repor a *mise-en-place* ou caso seja o final do serviço consultar com o funcionário que está responsável pela sala, qual a *mise-en-place* que deve colocar.

Este espaço uma vez que serve de união entre a cozinha e o Restaurante *Bracara Augusta* é também utilizado pela equipa de Restaurantes e Bares para passar com a comida de um lado para o outro, sendo que existem duas copas de apoio aos restaurantes, onde se pode encontrar máquinas de café, máquinas de gelo, além dos frigoríficos com vinhos, refrigerantes, águas e outros utensílios necessários ao bom funcionamento dos restaurantes.

Tanto num restaurante como noutro existe um terminal informático (POS) com o software de faturação, além de um terminal de pagamento automático (TPA).

Os clientes hospedados no hotel podem optar por pagamento direto (em dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito ou *american express*) ou por débito ao quarto, com posterior pagamento no momento do *check-out* na receção, já os clientes externos ao hotel (passantes) podem optar por pagar em dinheiro ou cartão.

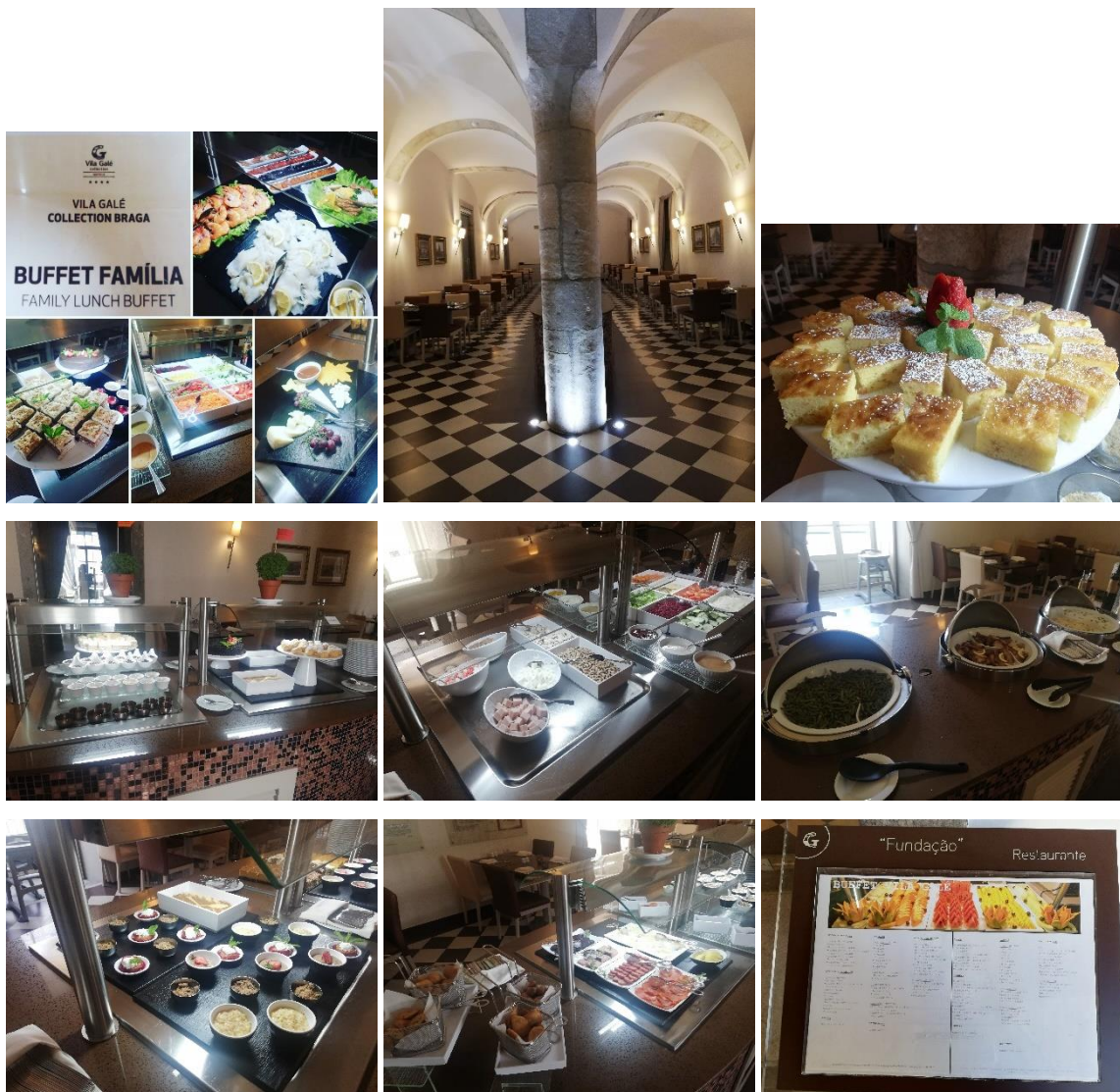


Figura 22 - Várias perspetivas do Restaurante Fundação e de seus Buffets

Fonte: Próprio

3.1.3. Room Service⁷

Já relativamente ao serviço de *Room Service*, o cliente dispõe no ecrã da TV do seu quarto o diretório de A-Z do hotel, bem como todos os menus do hotel, nomeadamente o menu de *Room Service*. (anexo 5 – Menu Room Service).

Por norma o cliente contacta a receção e efetua o seu pedido, de seguida a

⁷ *Room Service*, é uma expressão inglesa que significa “serviço de quartos”. É caracterizado pela entrega de diversos serviços que uma unidade hoteleira possua na comodidade do quarto evitando assim que o hóspede tenha de sair dele. Este serviço pode ou não possuir taxas adicionais, variando as mesmas de unidade hoteleira. Os serviços mais comuns são obviamente os associados à parte de comidas e bebidas (pequeno-almoço, almoço, jantar e snacks), se bem que neste serviço se podem ainda incluir serviços como lavandaria, pedidos adicionais de amenities, entrega de jornais, etc. (Quintas, Tratado de Hotelaria, 1988)

receção passa o mesmo pedido para a equipa de F&B, que o prepara e de seguida o faz chegar ao cliente.

Caso o pedido incluía algo proveniente da cozinha, o pedido também lhes é passado de forma a que os dois sectores coordenem *timings*.

O serviço de *room service* é também responsável pela colocação dos tratamentos VIP e por levar aos quartos o serviço de chaleira elétrica sempre que solicitado.



Figura 23 - Serviço de Pequeno Almoço ao Quarto



Figura 25 - Serviço VIP 4 - Aniversário



Figura 24 - Tratamento VIP 3 colocado no quarto



Figura 26 - Serviço de Chaleira e Tratamento VIP 3 num quarto

Fonte: Próprio

Existem dentro da VG variados tipos de *VIP*, sendo que aqueles mais utilizado no

VGCB são o VIP 6 e VIP 4.

A saber os tipos de tratamentos VIP existentes são os seguintes:

- VIP 01 – CLIENTES DE EXCEÇÃO

- Atribuição de VIP 01 está reservada à Administração, à Direção de Operações, à Direção de Marketing e Vendas e ao Diretor dos Hotéis.

QUARTO
4 UNIDADES DE MINI PASTEL DE NATA (com reposição)
FRUTA LAMINADA (com reposição – guardanapo de pano, faca e garfo de sobremesa)
ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (com reposição)
FLORES (sem reposição) + JORNAL DIÁRIO
CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR

Figura 27 - Composição VIP 1

Fonte: Próprio

- VIP 02 – CLIENTES MUITO IMPORTANTES

- Diretores dos principais TO/AVT
- Diretores do Turismo de Portugal
- Entidades oficiais relacionadas com o Turismo
- Outros clientes considerados importantes, após aprovação do Diretor do Hotel

QUARTO
1 GARRAFA DE VINHO SV RESERVA TINTO (sem reposição)
ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (com reposição)
FRUTA LAMINADA (com reposição – guardanapo de pano, faca e garfo de sobremesa)
CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR

Figura 28 - Composição VIP 2

Fonte: Próprio

- VIP 03 – CLIENTES IMPORTANTES

- Colaboradores AVT
- Colaboradores de TO
- Companhias de aviação
- Jornalistas
- Líderes e organizadores de grupos
- Outros ligados ao processo turístico
- Outros casos após aprovação do Diretor do Hotel

QUARTO
<p>ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (com reposição)</p> <p>FRUTA (com reposição – Pera Rocha)</p> <p>CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR</p>

Figura 29 - Composição VIP 3

Fonte: Próprio

- VIP 04 – CLIENTES EM LUA-DE-MEL E ANIVERSARIANTES ADULTOS E CRIANÇAS

- Clientes em lua de mel
- Clientes em aniversário, crianças
- Clientes em aniversário, adultos

QUARTO
<p>FRUTA FRESCA PASSADA POR CHOCOLATE (Morangos, pedaços regulares de abacaxi, cerejas com pé, uvas grandes brancas, gomos de laranja ou de tangerina) (sem reposição - guardanapo de pano, faca e garfo de sobremesa)</p> <p>GARRAFA DE ESPUMANTE COM 2 COPOS (sem reposição)</p> <p>ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (sem reposição)</p> <p>CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR COM MENÇÃO DE FELICIDADES</p>

Figura 30 - Composição VIP 4 - Clientes em Lua de Mel

Fonte: Próprio

QUARTO
<p>BOLO DE CHOCOLATE COM RECHEIO DE COMPOTA DE ALPERCE (decorado com dois 1/4s de morango avelãs partidas e uma vela) – (sem reposição - guardanapo de pano, faca e garfo de sobremesa)</p> <p>GARRAFA DE ESPUMANTE COM 2 COPOS (sem reposição)</p> <p>ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (sem reposição)</p> <p>CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR COM MENÇÃO DE PARABÉNS</p>

Figura 31 - Composição VIP 4 - Aniversário

Fonte: Próprio

- VIP 05 – CLIENTES EXPEDIA

QUARTO
<p>ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (sem reposição)</p> <p>CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR</p>

Figura 32 - Composição VIP 5

Fonte: Próprio

- VIP 06 – CLIENTES BOOKING E PORTADORES DE CARTÃO VILA GALÉ TRADE, STAR E PREMIUM

QUARTO
ÁGUA MINERAL SEM GÁS 0,5LT (sem reposição)
FRUTA (sem reposição – Pera Rocha)
CARTÃO DE VISITA DO DIRETOR

Figura33 - Composição VIP 6

Fonte: Próprio

Os copos para água ou vinho são sempre colocados em conformidade com o número de pessoas previsto;

Os tratamentos VIP são em regra colocados no quarto por volta das 15h30 sendo que em caso de VIP 4 são colocados pouco antes da abertura dos restaurantes para o serviço de jantares (por volta das 19H00).

A fim de saber quais os serviços VIP a preparar e colocar nos respetivos quartos, deve-se solicitar na receção a lista de VIP's, após colocar todos os VIP's, deve-se faturar em consumo interno os mesmos.

De salientar que cabe ao serviço de *Room Service* aquando da colocação dos VIP's, fazer uma ronda por todos os escritórios e copas de apoio aos pisos a fim de recolher toda a loiça suja e vasilhame retirado pelo departamento de quartos diariamente enquanto efetuam a limpeza dos quartos.

Nos diversos escritórios e copas de apoio existe uma folha de monitorização de que esta tarefa foi efetivamente desempenhada.

Relativamente ao serviço de chaleiras elétricas, este é um serviço que o VGCB dispõe ao dispor dos hóspedes de forma gratuita, bastando os hóspedes o solicitar junto da receção, que de seguida informa o *Room Service*.

O serviço de chaleira é constituído por:

- Chaleira elétrica;
- 2 Chávenas de pequeno almoço com respetivos pires e colheres;
- Açucareiro com açucares, adoçantes, duas variedades de chá, duas infusões, dois cafés solúveis, dois descafeinados solúveis e duas pequenas embalagens de leite em cápsula.

Sempre que o cliente solicite é repostado o material de apoio, sendo o serviço retirado do quarto pelo *Housekeeping* no dia de saída do hospede, ou então retirado antes caso o hospede assim o solicite.

Sempre que seja colocado um serviço de chaleira tem de se lançar o mesmo em consumo interno tal como acontece com os tratamentos *VIP*.

O *Room Service* é ainda responsável pelo serviço de pequeno almoço aos quartos.

Os clientes que desejem esse serviço terão de deixar o pendurante com essa indicação na porta do quarto até às 03:00, altura em que o funcionário do turno da noite faz a ronda de pisos, e assinalar no mesmo a hora a que deseja o serviço e quais os artigos que deseja que lhe sejam entregues.

3.1.4 Bar *Euphoria*

“O bar tradicional, representado por um espaço acolhedor, geralmente de dimensões reduzidas, com ou sem animação própria, onde se servem somente bebidas, poderá ser substituído por um novo conceito de bar, de âmbito sensivelmente mais alargado, através do qual se pretende assegurar uma maior utilização e rentabilidade deste importante ponto de venda.” (Quintas, 2016, p.574)

O Bar *Euphoria*, é o bar principal do VGCB, e está dividido em 4 áreas, sendo uma delas a Adega, uma sala anexa ao bar onde são apresentados todos os vinhos produzidos pela VG e que serve também de apoio á realização de eventos.

Possui uma capacidade 40 lugares, e neste espaço, servem-se bebidas alcoólicas e não alcoólicas, além de *snacks* (anexo 6 – Carta de Bar e anexo 7 – Carta de Snacks).

Dentro do espaço do Bar *Euphoria*, encontra-se uma sala com mesa de *Snooker*, e uma sala com mesa para jogos de cartas ou tabuleiro, para além de uma TV com *Sport TV* e *Benfica TV*.

No Bar *Euphoria* é também comum ser servido o Chá da Rainha (Anexo 9 – Serviço Chá da Rainha), um serviço muito solicitado quer por hóspedes, quer por clientes passantes. Este serviço acabou por ser uma das tarefas que mais desempenhei. Este serviço para uma pessoa compreende:

- Uma sanduíche triângulo de queijo
- Uma sanduiche triangulo de fiambre

- Um *scone*
- Um mini bolo inglês
- Um pote com compota
- Um pote com compota
- Um pote com *creme fraiche*
- O chá selecionado pelo cliente

Para além de que é este espaço o responsável pelo serviço nas mesas dispostas no claustro exterior e interior, sendo que no claustro interior possui mais cinco mesas e no claustro exterior mais três, aumentando mais 22 a 24 lugares á sua capacidade.

Durante o período de estágio, não foi muito o tempo em que se desempenharam funções aqui pelo que as funções desempenhadas foram basicamente as de tirar cafés e imperiais, servir algumas bebidas simples e alguns *snacks*.



Figura 34 - Adega VG



Figura 35 - Bar Euphoria - Várias perspetivas

Fonte: Próprio

3.1.5 Bar Piscina

O Bar da Piscina, serve de apoio aos clientes hospedados que usufruem da piscina exterior do hotel.

Nele servem-se bebidas e *snacks* (basicamente a mesma variedade que o Bar Euphoria – Anexo 6 – Carta de Bar e Anexo 7 – Carta de Snacks), com a diferença que neste espaço não se utilizam vidros no serviço.

Este espaço abre somente em alturas específicas do ano (de maio a setembro se as condições climáticas o permitirem), sendo que aquando da passagem do estagiário por esta secção o mesmo se encontrava encerrado.













Figura 36 - Piscinas Exteriores e Bar de apoio

Fonte: Próprio

3.1.6 Área de Eventos

A área de Eventos encontra-se dividida em 9 espaços, sendo eles separados em duas áreas.

Tabela 4 - Salas de Eventos existentes no HVGCB, suas áreas e capacidades

SALAS DE EVENTOS										
	LUZ NATURAL	ÁREA	PORTA	ALTURA	ESCOLA	PLATEIA	MESA EM U	RECEPÇÃO	BANQUETE	CABARET
D. Afonso Henriques	Sim	310 m ²	1,41 m	3,50 m	130	270	-	270	160	80
Ponte de Lima	Sim	29,8 m ²	1,59 m	2,30 m	12	20	12	20	-	-
Viana do Castelo	Sim	35,9 m ²	1,59 m	2,29 m	12	20	12	20	-	-
Guimarães	Não	36,2 m ²	1,59 m	2,52 m	12	20	12	20	-	-
Braga	Sim	60,1 m ²	1,59 m	2,39 m	33	55	21	55	-	-
Carlos Amarante	Sim	88,85 m ²	-	-	40	80	30	100	48	24
André Soares	Sim	112,8 m ²	-	-	45	90	40	120	84	42
D. Rodrigo Moura Teles	Sim	88,35 m ²	-	-	40	80	30	100	48	24

Fonte: Press Kit

3.1.6.1. Área de Eventos do Edifício Caetano Brandão (Ortopedia) - Fórum

Nesta área encontram-se 5 salas de eventos, um foyer, uma copa de apoio e dois espaços de arrumos.

Sendo que é esta a área para realização por excelência de todo o tipo de eventos, as salas são facilmente alteradas de modo a fazerem face às necessidades do que os clientes solicitam.

A maior de todas as salas é designada por Sala Afonso Henriques, esta sala com um grande pé direito e bastante iluminação direta, é perfeita para todo o tipo de eventos, sendo que é bastante versátil.

Além desta existe ainda a Sala Braga, a Sala Viana do Castelo, a Sala Ponte de Lima e a Sala Guimarães.

Estas quatro salas devido a serem de dimensões mais reduzidas são geralmente utilizadas mais como salas de reuniões ou como salas de apoio a eventos que estejam a ocorrer na sala Afonso Henriques.

Durante o período do estágio variados eventos foram realizados nestes espaços, no entanto gostaria de salientar aqueles em que foi possível participar ativamente pois coincidiram com o período de estágio nesta seção:

- Festa de Natal *Staff* Vila Galé 2018

Este evento anual reúne todos os colaboradores que possam nele participar sem colocar em risco a operação das unidades hoteleiras em que trabalham, e destina-se a ser um momento de confraternização e partilha de todos juntamente com elementos da direção dos hotéis, direção geral de operações e administração.

No decorrer do evento, existem sempre momentos lúdicos, além da distribuição de *voucher* para estadias em hotéis da concorrência através de permutas e ainda o habitual discurso do CEO da empresa Dr. Jorge Rebelo de Almeida, que aproveita a oportunidade para parabenizar os colaboradores que se destacaram durante o ano com o galardão *Vila Gale Star*, e também para anunciar novos projetos e aberturas.

- Almoços e Jantares de Natal de Colaboradores e Ex-colaboradores do Hospital de Braga

Uma vez que o edifício onde se encontra o VGCB era o antigo hospital da cidade de Braga, é comum que os colaboradores do atual hospital, bem como os ex-colaboradores, se reúnam neste local para confraternizar, uma vez que este é um edifício com ligação a todos eles, assim sendo forma vários os almoços e jantares, realizados ao longo do mês de Dezembro de 2018.

- Liga Portuguesa de Futebol – *Final Four* 2018

Sendo que se realizou em Braga, mais concretamente no Estádio Municipal de Braga a *Final Four* de 2018 da Liga NOS, o VGCB foi escolhido para acolher não só os altos dirigentes da Liga Portuguesa de Futebol como também como local para a realização de diversas conferencias, seminários e reuniões paralelas ao evento.

Alem de ocupar toda esta área de eventos, foi necessário ocupar ainda outras áreas e até mesmo converter espaços que normalmente não são utilizados para tal em salas de reuniões (por exemplo a Sala Gualdim Pais, que funciona como sala de Biblioteca, que durante o evento se converteu em sala de pequenos almoços privados).

Este evento mobilizou toda a equipa do hotel a dar o seu melhor, e veio mostrar definitivamente que o VGCB tinha todas as condições para albergar grandes eventos, tendo sido frequente ouvir os elogios por parte de elementos da Liga, acerca do trabalho de todos.



Figura 37 - Sala Braga em O



Figura 40 - Foyer em modo receção para evento



Figura 38 - Coffee break montado no foyer



Figura 41 - Sala Afonso Henriques em Plateia



Figura 42 - Almoço volante montado no foyer



Figura 39 - Coffee break montado no foyer



Figura 43 - Coffee Station no foyer



Figura 44 - Sala Afonso Henriques - Evento Final Four



Figura 46- Sala Braga - Evento Final Four



Figura 45- Sala Afonso Henriques - Evento Final Four



Figura 47 - Sala Afonso Henriques preparada para Jantar

Fonte: Próprio

3.1.6.2. Área de Eventos do Edifício Diogo de Sousa (Palácio)

Nesta zona do edifício localiza-se várias salas destinadas a eventos, sendo que estão separadas em dois pisos.

No piso térreo e junto ao Bar *Euphoria* existe a Adega, um espaço acolhedor destinado a eventos mais privados, e onde se pode efetuar um Almoço ou Jantar Privado ou pode-se efetuar uma pequena reunião ou conferência de imprensa. Este espaço em virtude de se localizar mesmo ao lado do Bar *Euphoria* permite também ser utilizado como espaço de divulgação dos vinhos produzidos pelo grupo VG.

No primeiro piso, encontra-se a Sala André Soares, um espaço bastante utilizados quer para reuniões, quer para almoços ou jantares.

Mesmo ao lado da Sala André Soares localiza-se a Sala Moura Telles, este espaço, tal como a Sala André Soares é também utilizado para reuniões e para Almoços e Jantares.

Uma vez que neste piso não existe infelizmente uma copa de apoio para eventos,

costuma-se utilizar este espaço como apoio para quando se efetuam almoços ou jantares nas restantes salas.

Nesta sala encontra-se um oratório em estilo barroco que normalmente se encontra encerrado mas que sempre que solicitado é aberto para que os visitantes possam deslumbrar com este exemplo de arte religiosa do século XVI.

Ainda neste piso situa-se a Sala Carlos Amarante, um outro espaço bastante versátil para a realização de todo o tipo de eventos.

De salientar que neste piso, devido ao facto de se localizarem também quartos, e pelo facto de não possuir área de sanitários públicos nem copa de apoio, torna-se por vezes complicado a realização de alguns eventos.

Uma vez que não existe uma equipa definida como responsável por esta área do hotel, ficam o Assistente de Direção com o auxílio da *Chefe* de receção e das subchefes de sala, com a responsabilidade de organizar e monitorizar todos os eventos que ocorram no hotel, sendo eles que reúnem com o *Chef* de cozinha afim de programar ementas, e ainda são eles os responsáveis pela preparação dos layouts das diferentes salas de acordo com os pedidos dos clientes.

Uma vez organizada essa parte, cabe a toda a equipa a montagem das mesas, cadeiras, e demais equipamento necessário.

Sempre que haja pedido de material audiovisual, a equipa de manutenção é responsável pela montagem de algum do equipamento, se bem que todo o equipamento de audiovisual é pertencente a uma empresa externa (*outsourcing*), e são eles os responsáveis por apoio técnico nessa área.

Quer na preparação, quer durante, quer no pós-evento, sempre que se justifique, é solicitado empregados temporários para ajudarem a que todo o serviço decorra dentro do expectável sem prejuízo para o normal funcionamento da unidade hoteleira.

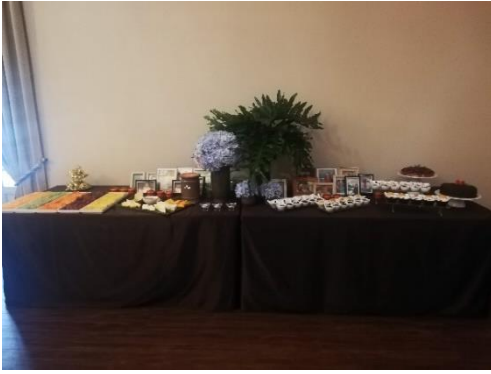


Figura 48 - Sala André Soares com Buffet de Frio para Jantar



Figura 51 - Sala Carlos Amarante em Plateia



Figura 49 - Sala André Soares em Escola



Figura 52 - Cocktail nos Claustros



Figura 50 - Sala André Soares em modo de Jantar

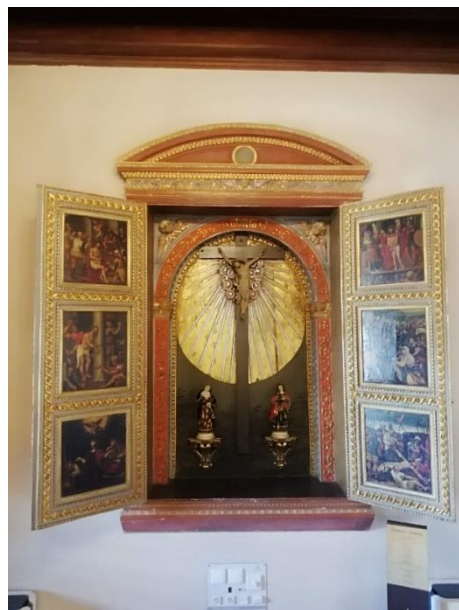


Figura 53 - Oratório da Sala Moura Teles



Figura 54 - Sala Moura Teles em U (ao fundo o Oratório)

Fonte: Próprio

Assim sendo, apresento algumas das principais tarefas desempenhadas no decorrer do estágio de acordo com o turno:

Principais tarefas Restaurante (divididas por turno)	
6H45 – 15:15	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajudar <i>Night</i> a terminar as tarefas no que falta • Ler <i>Log Book</i> • Manter o <i>buffet</i> limpo e carregado • Sorrir e estar bem disposto • +/- 10H40 - Falar com clientes para levantar <i>buffet</i> • Levantar <i>buffet</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Arrumar e limpar balcões • Atestar frios • Se houver almoço <i>buffet</i>, montar com <i>Mise-en-place</i> para <i>buffet</i> • Lavar o chão da cave de dia e cafetaria • Levar o lixo ao ecoponto • 11h30 - Almoçar
7h30 – 16h00	
<ul style="list-style-type: none"> • Recebe as caixas • Ler <i>log book</i> • Receber, saudar cliente e solicitar o nº de quarto, encaminhar local os 	<ul style="list-style-type: none"> • Atestar açucareiros • Pedir listagens dos <i>Vip's</i> (caso tenha tempo, efetua os mesmos) • Montar sala para jantar com <i>mise-</i>

<p>clientes sempre que for necessário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montar mesas para almoço caso haja serviço • Limpar cadeiras • Limpar bases • Caso haja só 2 horários, almoço às 12h00 • Serve almoço – estar sempre no restaurante 	<p><i>en-place</i> respetivo caso haja <i>buffet</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passar caixas ao próximo horário – 15H30 • Requisição – levantar de manhã (quem estiver disponível) • Levar a roupa para a lavandaria • Manter talheres limpos e arrumados
9h30 – 14:30 19:00 – 22:30	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajuda PA • Montar a sala para os almoços ou PA, depende que serviço poderá estar combinado • Limpar cadeiras e bases • Servir almoços, <i>Buffet</i> caso exista ou <i>à la carte</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Vai descansar • Regressa e prepara abertura do jantar • Servir jantares, <i>buffet</i> ou <i>à la carte</i> • Arrumar a sala
10h30 – 15h00 19H00 – 23h00	
<ul style="list-style-type: none"> • Ler <i>log book</i> • Apoia no restaurante • Se possível manter-se no restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> • Atestar açucareiros • Dobrar guardanapos
15H30 – 00H00	
<ul style="list-style-type: none"> • Ler <i>log book</i> • Contar caixas • Efetuar supervisão mais detalhada por onde passar • Terminar salas • Levantamento de roupa na rouparia • 16h30 – passar caixa do bar • Fazer <i>Vips's</i> + officios 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Briefing</i> às 19h com todos (menos o do bar) • Preparar restaurantes • Servir os jantares • Arrumar copas de apoio • Passar o serviço ao <i>Night</i> • Assegurar talheres limpos e arrumados

<ul style="list-style-type: none"> • Jantar 18h00 – 18H30 • Cobrir o jantar do colega do bar – 18h30 às 19h00 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar e levar a roupa para lavandaria • Vasilhame arrumado
23H30 – 08H00	
<ul style="list-style-type: none"> • Passagem de caixa • Ler <i>log book</i> • Montar a estrutura do <i>Buffet</i> • Montar a salas caso haja eventos • Fazer ronda ao Hotel • Verificar se as portas estão fechadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se existe loiça fora nos corredores • Terminar o <i>Buffet</i> • Limpar e arrumar copas de apoio • Abrir o restaurante • Fazer tostas • Passar caixas e entregar as chaves
Principais tarefas Bares (dividido por turnos)	
10H00 – 18h30	
<ul style="list-style-type: none"> • Abre bar da piscina • Organizar a <i>mise-en-place</i> • Produção de sumos • Atendimento a clientes • Verificação constante dos cinzeiros • Limpar o bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer fecho e entregar ao <i>Barman</i> as chaves • Caso seja um dia calmo poderá efetuar outras tarefas como encher os açucareiros etc.
16H30 – 01H00	
<ul style="list-style-type: none"> • Receber caixa • Preparar <i>mise-en-place</i> – fruta • <i>Mise-en-place</i> de loiças (ir ao restaurante buscar) • Limpar as prateleiras de vidros, garrafas • Arrumar bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Jantar das 18h30 – 19h00 • Caso não tenha clientes, pegar em guardanapos e dobrar • Limpar a copa e bancas de trabalho • Atestar frios • Fazer o fecho • Passar o caixa e entregar chaves

Figura55 - Principais tarefas Restaurante e Bar (por turnos)

Fonte: Próprio

A nível de tarefas de gestão somente foi explicado durante a passagem pelo

departamento:

- Procedimentos para encomenda do pão para os dias seguintes, cuja se faz analisando a previsão de ocupação do hotel e a previsão de eventos agendados. Em caso de encomendas cujos dias sejam feriados e fins de semana há que ter o cuidado de que a previsão pode alterar.
- Aquando da encomenda há que ter em conta também as nacionalidades dos hospedes (por exemplo os naturais de países do sul da europa por regra consomem mais pão que os do Norte), a idade (as crianças tendem a preferir mais o pão branco), o género (as mulheres tendem a preferir o pão de sementes e o pão escuro). Sempre que haja *Buffet* além do pão individual (bolinhas) e das baguetes, há que encomendar também Broa de Milho. As encomendas são efetuadas na véspera até as 18:00, sendo que as entregas podem ser duas (às 06:00 e às 18:00).
- Sempre que existam eventos com *coffee break* é necessário também encomendar mini pastelaria, neste caso tem de se ter em atenção que tem sempre de vir pasteis de nata.
- Como corrigir erros na picagem de ponto do *Staff* no ERP, pois todo o *staff* do hotel deve picar o ponto eletrónico no escritório da direção, e semanalmente a *Chefia* deve através do ERP, consultar o sistema e verificar a necessidade de corrigir, justificar, adicionar ou retirar horas. Este mesmo sistema permite efetuar os horários, controlar férias, controlar o banco de horas, etc.

3.2. Manutenção

“Se corre bem, ninguém se lembra que existe, se corre mal, todos dizem que não existe!” Encontrei esta frase no decorrer da pesquisa bibliográfica acerca desta secção, a mesma foi dita pelo Dr. J. Machado, ex. diretor do Grupo Pestana, e mais tarde, voltei a encontrá-la em outros locais sempre com a menção ao mesmo. A manutenção de um hotel, diferentemente de outras, tem a considerar três aspetos fundamentais sem os quais é um serviço incompleto e pouco profissional:

- O Comportamento e Relação, que aponta as práticas da relação com o cliente e departamentos diretamente ligados a clientes;
- A Operação, que descreve as recomendações e os prontos críticos e assim uma maior atenção e inspeção por parte dos serviços de manutenção;
- A Engenharia, que descreve problemas e soluções de engenharia afetos diretamente ao edifício.

Lucas (2010, p. 13) explica que “o objetivo da manutenção é proteger, conservar, otimizar e retardar o envelhecimento, recuperando as características originais do alvo da manutenção. Equipas de manutenção, baseados em históricos e planos de manutenção previamente ensaiados e otimizados, trabalham em cada atividade (...) estendendo a vida útil, de equipamentos, máquinas, utensílios e materiais.”

A secção de manutenção constitui uma das mais importantes e uma das mais esquecidas quando se fala de uma unidade hoteleira.

Aqui tal como em tantos outros hotéis, esta secção tem como missão zelar pelo bom funcionamento de todos os aparelhos e dispositivos do hotel, efetuar manutenção de prevenção e analisar o estado de máquinas, utensílios e aparelhos utilizados na operação diária da unidade hoteleira.

Cabe ainda à manutenção verificar os níveis de PH e Cloro das piscinas interiores e exteriores, além de efetuar pequenas reparações.

Uma vez que o VGCB é uma unidade com menos de um ano de abertura, todos os seus equipamentos encontram-se ainda completamente cobertos pelas respetivas garantias, assim sendo em quase todos os casos, caso avarie ou haja algum problema com alguma máquina ou sistema, a secção de manutenção após analisar o problema deve sempre chamar a assistência técnica da empresa que comercializou a mesma para repor tudo.

No entanto e uma vez que o hotel se encontra instalado num edifício com muitos anos, e uma vez que durante as obras de restauro nem tudo pode ser devidamente reabilitado, cabe á equipa desta secção diariamente vistoriar diversos pontos e regularmente efetuar operações de manutenção no edifício (como sendo pinturas, tapar rachas que abram, caleiras e tubos entupidos, etc.)

De modo a auxiliar a equipa, existe um software chamado *InfraSpeak*⁸, onde são registadas todas as anomalias e avarias.

Infelizmente este não está interligado com o ERP, mas como todas as secções possuem acesso através de utilizadores específicos para poderem aceder e registar tudo o que é necessário, essa tarefa torna-se relativamente fácil.

Através do *Infraspeak* regista-se também os consumos diários de água, luz e gás, para além de estarem pré-definidas neste sistema informático variadas rotinas diárias, semanais e mensais que há que ter em conta.

Instalado num aparelho de telemóvel ou tablet com acesso á internet, é bastante fácil de utilizar e bastante intuitivo.

Este sistema permite ainda avaliar o tempo de resolução de uma avaria, quais os materiais necessários para a resolução bem como o custo dos mesmos.

Através dos dados recolhidos nas leituras de consumos do *InfraSpeak*, é possível também fazer uma previsão dos custos de água, luz e gás de modo a informar a direção para assim realizar mais facilmente o fecho do mês e calcular orçamentos.

Assim sendo, as tarefas desempenhadas nesta secção no decorrer do estágio foram basicamente a realização de rotinas diárias de acordo com o agendado no *InfraSpeak*, operações de manutenção do edifício (lixar e pintar paredes, desentupir canalização, limpar a casa do lixo, limpar a área envolvente da piscina exterior).

Resumidamente posso afirmar que no HVGCB a manutenção é somente preventiva, sendo que toda a manutenção corretiva é efetuada por empresas exteriores, tendo em conta a questão das garantias anteriormente mencionadas.

⁸ O *Infraspeak* é um software desenvolvido em Portugal pela *Infraspeak*, Lda. Este software criado em 2015, visa a gestão de edifícios, manutenção dos mesmos e toda a operação inerente ao dia a dia dos mesmos. Desenvolvido por módulos, que o cliente pode adquirir consoante a sua necessidade, o sistema funciona online e offline. Através do *Infraspeak* pode-se reportar e gerir avarias na manutenção corretiva, planear e executar intervenções de manutenção preventiva, planear e realizar auditorias, além de acompanhar o estado, informações económicas e documentos associados aos ativos. (Infraspeak, 2019)



Figura 56 - Válvulas de segurança (Gás)



Figura 59 - Área Técnica do Sótão do edifício Diogo de Sousa

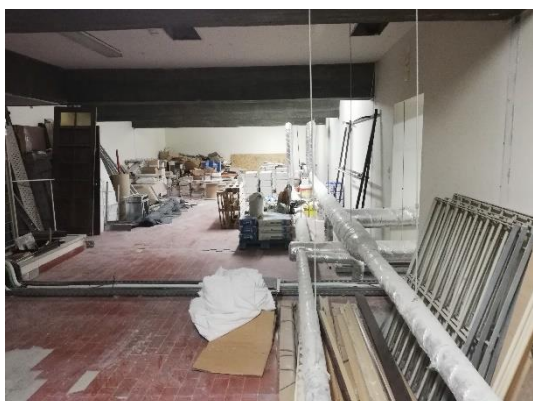


Figura 57 - Sótão do Edifício Caetano Brandão - Área de arrumos de material de manutenção



Figura 58 - Quadros Elétricos



Figura 60 - Área Técnica do sótão do edifício Caetano Brandão



Figura 61 - Sótão do Edifício Diogo de Sousa, onde se pode ver vestígios por baixo do soalho de madeira da primitiva construção



Figura 63 - Caldeiras de Água Quente



Figura 62 - Bombas das Piscinas Exteriores



Figura 64 - Doseadores de Cloro das Piscinas



Figura 65 - Central de Bombagem



Figura 66 - Gerador



Figura 67 - Quadros elétricos das Piscinas



Email

Palavra-passe

ENTRAR

Novo no Infraspak? Conheça.
ou agende uma demonstração

v1.2.116 - build 216



Figura 68 - Menu de Entrada do Infraspak

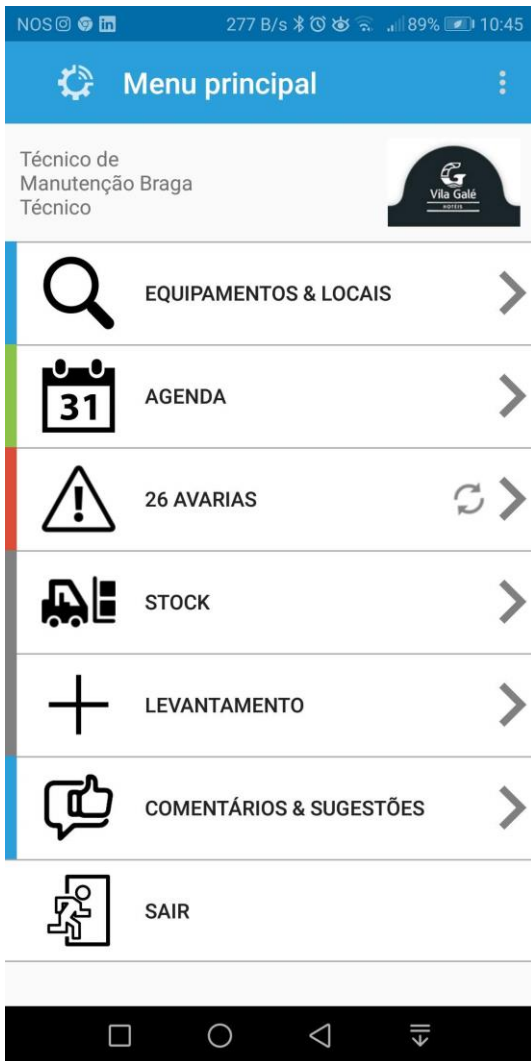


Figura 69 - Infraspak - Écran inicial



Figura 70 - Infraspak - Agenda de Tarefas



Figura 71- Infraspak - Avarias em Aberto



Figura 72- Infraspak - Avarias resolvidas e encerradas



Figura 73- Infracpeak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 74- Infracpeak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 75- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 76- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 77- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 78- Infraspak - Análises de Cloro das Piscinas



Figura 79 - Trabalho de Manutenção de pintura



Figura 82 - Trabalho de Manutenção de um teto com humidade



Figura 80 - Conduta de água quente com ponto de picagem do Infraspick durante a ronda diária



Figura 81 - Produtos utilizados na piscina



Figura 83 - Posto de transformação



Figura 84 - Motores dos Ar Condicionado

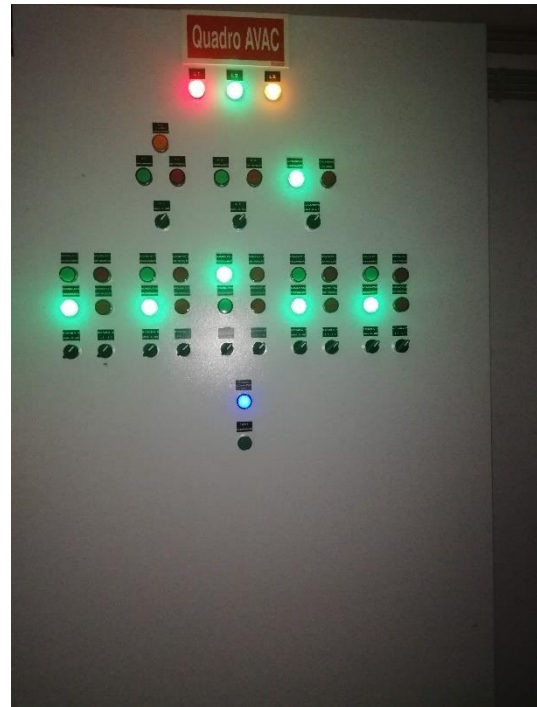


Figura 87 - Quadro AVAC



Figura 85 - Kit de leitura dos valores de Cloro e PH das piscinas



Figura 86 - Painéis Solares



Figura 88 - Contador de Eletricidade

Fonte: Próprio

3.3. Economato

O economato é a principal secção abastecedora e responsável pela receção e armazenamento das mercadorias do hotel;

O ecónomo assume a responsabilidade pela aquisição/encomenda, receção, armazenamento e controle de todas mercadorias e fornece os artigos necessários ao bom funcionamento dos vários departamentos do hotel;

O responsável do economato pratica uma gestão de produtos consciente, trabalha com os stocks mínimos necessários e tem de estar sensibilizado de que todo o stock em armazém representa capital retido;

Promove a receção segura dos alimentos no estabelecimento, de acordo com os critérios de segurança e qualidade definidos no Manual do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e de acordo com o Manual do Programa de Pré-requisitos, estes dois manuais são ao fim ao cabo transversais a outros departamentos e fazem parte do manual de HACCP⁹ utilizado pela empresa.

O Ecónomo mantém as instalações com as condições mínimas adequadas ao exercício da atividade de armazenamento;

As mercadorias estão sempre corretamente armazenadas.

As áreas de armazenamento estão divididas entre:

- Comidas (frios e secos);
- Bebidas;
- Material Operacional não alimentar (subdividido);
- Vasilhame;
- Produtos químicos;

Esta secção funciona somente de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

3.3.1 Encomendas

Todas as segunda-feira, procede-se às encomendas solicitadas pelas diversas

⁹ HACCP é uma sigla internacionalmente reconhecida para *Hazard Analysis and Critical Control Point* ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos. HA = Análise de perigos | CCP = Pontos Críticos de Controlo | HAZARD = Perigo. O sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP) tem na sua base uma metodologia preventiva, com o objetivo de poder evitar potenciais riscos que podem causar danos aos consumidores, através da eliminação ou redução de perigos, de forma a garantir que não estejam colocados, à disposição do consumidor, alimentos não seguros.

O sistema HACCP baseia-se na aplicação de princípios técnicos e científicos na produção e manipulação dos géneros alimentícios desde "o prado até ao prato". (Vila Galé S.A. (D), 2019)

secções, sendo que no decorrer dos restantes dias somente há necessidade de ajustar o que se necessita de encomendar de acordo com a previsão de ocupação.

A nota de encomenda indica a quantidade e descrição dos bens a comprar, o preço, o tipo de produto;

Antes de emitir uma nota de encomenda é realizada uma análise comparativa dos vários fornecedores, pela relação de preço dos produtos, e mínimos de encomenda estabelecidos;

Para tal deve-se consultar as tabelas mais recentes e respetivos comparativos disponibilizados no *sharepoint*;

Todos os pedidos de cotação estão documentados caso o montante associado seja superior a 100€;

São pedidos pelo menos 3 orçamentos para a compra de produtos/serviços não referenciados caso o montante associado seja superior a 100€;

As encomendas são efetuadas por escrito, impressas e validadas pela Direção do Hotel, sendo posteriormente enviadas por e-mail para o fornecedor. É dispensado o envio do e-mail para as encomendas que estão previstas realizarem-se diretamente ao vendedor, neste caso o vendedor assina a encomenda como prova de receção da mesma;

Até à receção da encomenda, as notas de encomenda são arquivadas em local próprio com a designação de “encomendas a receber”, em local visível;

O processo de compra é sempre devidamente suportado por requisição interna, nota de encomenda e fatura;

Estes documentos são criados e controlados a nível central não havendo por isso por parte da unidade hoteleira qualquer intervenção nesse processo.

Para encomendar, deve-se sempre escolher o fornecedor com o preço mais baixo, somente se pode escolher outro no caso de ser necessário um produto que por motivo de urgência seja entregue mais rápido por um fornecedor que tem um preço mais alto.

No entanto em alguns casos há que ter em atenção que existem alguns fornecedores com valor mínimo de encomenda, nesse caso, se o produto ou mercadoria não for urgente, aguarda-se até ter para encomenda mais produtos de modo a perfazer esse valor mínimo, caso a encomenda seja urgente, opta-se pelo fornecedor que a seguir

tem preço mais.

Por regra a VG quando efetua a sua análise opta por fornecedores que consigam satisfazer as necessidades dos seus hotéis de norte a sul, no entanto existe um conjunto reduzido de fornecedores que operam somente em zonas específicas, para esses casos podem ocorrer então múltiplos fornecedores do mesmo produto de acordo com a região geográfica.

Aquando da receção das encomendas há que verificar vários pontos:

- Se o que é entregue corresponde com o que foi encomendado a nível de peso e preço;
- Se as validades se encontram corretas e de acordo com o período expectável para a utilização do produto;
- Se a encomenda vem em correta condição de embalamento;
- No caso de produtos frescos, refrigerados e congelados se as temperaturas de chegada e de transporte foram as corretas;

Após a receção dos produtos e mercadorias os mesmos devem de imediato ser acondicionados nos respetivos armazéns e/ou arcas, estando estabelecido que primeiro arrumam-se os congelados, seguido dos refrigerados e dos frescos, sendo só depois arrumados os demais materiais.

Quando se arruma os produtos junto dos já existentes, há que ter em atenção a questão do *FEFO*¹⁰ e do *FIFO*¹¹.

3.3.2 Requisições

Existem dias específicos para que cada secção efetue a sua requisição, e na véspera até ao final do dia deve a requisição ser efetuada e deixada na caixa de correspondência do economato, no dia seguinte logo de manhã deve-se retirar dos armazéns o solicitado pela secção para que a venham buscar á área do cais de descarga, somente os frescos, refrigerados e congelados não carecem de requisição pois uma vez rececionados os mesmos são somente para usufruto da cozinha (á exceção dos iogurtes que vão para o refeitório e da fruta que vai para o restaurante).

O levantamento da requisição fica a cargo do responsável do departamento em

¹⁰ *FEFO* – *Fist Ending, Fist Out* – O produto que tem data de validade a expirar mais cedo, deve ser aquele que deve ser mais rapidamente gasto.

¹¹ *FIFO* – *First In, First Out* – O Produto que foi recebido primeiro, deve ser gasto primeiro

causa ou do colaborador destacado para o efeito;

O ecónomo faz a verificação da requisição junto do colaborador da secção a que se destina, facultando as explicações necessárias ou apresentando opções de substituição possíveis (no caso de roturas de produto);

Requisições em períodos fora do horário de funcionamento do economato, ou na ausência do ecónomo, são acompanhadas por um elemento da Direção ou Duty Manager e devidamente registadas na folha de requisição

3.3.3 Faturas

As faturas são controladas em vários parâmetros: data de pedido, produtos encomendados, quantidades e preços contratados.

Validação de faturas - Procedimento

1. Confrontar nota de encomenda com a fatura;
2. Assinar fatura;
3. Entregar a fatura para digitalização e classificação no prazo máximo de 24 horas após receção;
4. Lançar fatura no sistema no prazo máximo de 48 horas após a classificação (formulário de compras), para validação do Diretor Geral;
 - Arquivar por ordem numérica (número interno);
5. Aprovação de pagamento (Diretor Geral) no prazo de 7 dias (excluindo o fecho do mês) após a validação das Chefias e ecónomo;

Caso o artigo faturado não esteja registado em sistema é necessário realizar um pedido de criação de artigo.

3.3.4 Guias de Remessa

As guias de remessa são documentos provisórios com efeito logístico, que indicam a entrega de mercadorias ou a prestação de um serviço. Estes documentos são associados às faturas após a receção destas e validados pela direção e devidamente arquivadas;

3.3.5 Notas de Crédito

As notas de crédito estão sempre associadas às faturas correspondentes e têm que ser lançadas em sistema.

Validação de nota de crédito – Procedimento

1. Assinar o documento;

2. Lançar nota de crédito em ERP:

- Lançar no sistema (formulário de compras), associando a fatura correspondente e classificar para validação do Diretor Geral;
- Assinalar em observações o número da fatura correspondente;
- Arquivar por ordem numérica (número interno);

3.3.6 Inventário

Mensalmente é realizado um inventário de todas as seções, contabilizando comidas, bebidas, vasilhame, produtos químicos e utensílios de limpeza no hotel;

No armazém geral o inventário é da responsabilidade do ecónomo;

Os inventários das restantes seções de comidas e bebidas do hotel são da responsabilidade do Chefe da respetiva secção e um elemento da direcção ou ecónomo;

Este processo é realizado através do recurso ao relatório de apoio ao inventário (“inventário Port.”) disponível em ERP;

São sempre registadas todas as quantidades dos artigos existentes, ainda que estas sejam as mesmas que o mês anterior;

O inventário é realizado no último dia de cada mês, exceto se este dia for ao fim de semana ou feriado.

Se o último dia do mês for ao Sábado, realizam-se os inventários na Sexta-Feira anterior, se for ao Domingo, o dia de realização de inventário passa para Segunda-Feira. No caso dos feriados, devem-se realizar no dia anterior;

3.3.7 Provisões

Ao longo do mês vai-se calculando a previsão de custos para o mês seguinte de acordo com as contas fixas, cujos valores se obtém dos contratos estabelecidos, e de acordo com as contas não fixas, cujos valores se obtém de estimativas obtidas de valores de meses anteriores.

São consideradas contas fixas por exemplo: as despesas com os elevadores; o aluguer dos TPA's, manutenção dos espaços verdes, Taxas da Música, Apoio e suporte informático, Aluguer de equipamento informático, *Internet* Fixa, aluguer de viatura de serviço do diretor.

Já as despesas não fixas a ter em consideração são por exemplo: Comissões de OTA's e AVT's, Toner das impressoras, Aluguer de material audiovisual para eventos, Lavandaria externa, Combustíveis (quer o combustível utilizado pelas cozinhas, quer o

combustível do cartão frota para o carro de aluguer), Via Verde, Renda SCMB (valor percentual sobre a faturação do hotel), produtos de limpeza e higiene da Diversey (valor percentual sobre a taxa de ocupação), Trabalhadores temporários, fornecimento de eletricidade, fornecimento de água, comunicações móveis.

No caso dos valores referentes aos consumos de água, luz e gás, os mesmos obtêm-se através da consulta do relatório de final do mês gerado pelo *infraspeak*.

Uma vez que se tem todos os dados, introduz-se os mesmos num documento de Excel e automaticamente o mesmo fica acessível para a direção.

No final de cada mês há também que preparar os mapas de inventário para entregar a todas as secções, além de que se tem de efetuar também os inventários de todos os armazéns do economato (no caso das arcas, o inventário é efetuado pela cozinha).

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Pág. 10/12
RECEÇÃO DA MERCADORIA editado por:

PRODUTOS CONGELADOS	TEMPO MÁXIMO DE ARMAZENAMENTO
Pão e produtos de pasteleria	3 Meses
Peixe	3 Meses
Produtos elaborados em casa	3 Meses
Queijo	6 Meses
Batatas Fritas	6 Meses
Carne de Porco	8 Meses
Carne de pato	8 Meses
Maniscos	10 Meses
Gelados	12 Meses
Franco e Peru	12 Meses
Carne de reses e cordeiro	12 Meses
Vegetais congelados	12 Meses

Elaborado por: BSA I Aprovado por: BSA I Entrada em vigor: 21-07-2009 Revisão em: 18-06-2016 Codificação: IT.02.05

Figura 89 - Tabela com indicação do período máximo em que os produtos podem ficar nos congeladores



Figura 90 - Cave de Vinhos



Figura 91 - Cais de descarga, recepção de encomenda de fruta



Figura 92 - Cais de descarga, recepção de fruta oriunda da Herdade de Santa Vitória



Figura 93 - Economato de Bebidas

Fonte: Próprio

Esta página foi deixada em branco propositadamente

3.4. Food & Beverage (Cozinha)

Utilizando uma citação de Quintas (2006:548) “A produção de refeições destinadas aos clientes, constitui, sem dúvida, a fase mais importante e decisiva de todo o processo de exploração do restaurante ou dos restaurantes dos empreendimentos hoteleiros.”, podemos muito simplesmente afirmar que este é um dos sectores mais sensíveis num estabelecimento hoteleiro.

A secção de cozinha é comandada pelo *Chef* Tiago Lamego, um jovem *Chef* com um curriculum já bastante longo para tão jovem idade.

Na sua secção prepara-se tudo o que é necessário a nível de comida para pequenos almoços, almoços, jantares, *snack* e *coffee breaks*.

Juntamente com o responsável de economato analisam os melhores produtos para encomendar de acordo com as necessidades e controlam os stocks da matéria prima necessária para a preparação e confeção das refeições necessárias.

O Trabalho da secção encontra-se dividido em três horários principais e um horário de apoio.

Dentro de dois dos horários principais há uma subdivisão de Quentes e Frios, sendo que quem está de Quentes fica delegado de preparar ou ajudar em todas tarefas inerentes ao fogão e preparação dos pratos principais, e que quem fica com os Frios fica encarregado e delegado em preparar entras, saladas e sobremesas.

3.4.1. – Serviço de Pequeno Almoço

A cozinha inicia o seu período normal de funcionamento com os pequenos almoços. No dia anterior o turno responsável por este serviço terá consultado a previsão de ocupação e antes de sair terá deixado no frigorífico destinado para tal, preparado toda a *Mise-en-place* para efetuar o serviço normal de pequenos almoços, tanto a nível de alimentos quentes, como de frios.

Para iniciar o serviço de pequenos almoços às 07:30, é necessário iniciar o turno um pouco antes pois a cozinha é responsável pela preparação e empratamento de toda a composição do *Buffet*, incluindo a confeção de géneros alimentares em *show cooking* (quando aplicável);

A cozedura de pão e pastelarias é efetuada por norma durante a hora que antecipa a abertura do restaurante. A segunda fornada é realizada depois da primeira hora de abertura, dependendo da afluência do serviço (*croissants*; caracóis e napolitanas

de chocolate), preparar os ovos mexidos, o bacon frito, os tomates gratinados, os cogumelos salteados e demais produtos necessários e colocá-los previamente em exposição no *Buffet*.

Diariamente no *show cooking* prepara-se de acordo com os pedidos dos clientes ovos mexidos compostos, panquecas, ovos estrelados, etc.

Em todos os *Buffets* de pequenos almoços existe sempre uma variada seleção de charcutaria, frutas, cereais, pão, leite e sumos.

Os produtos a consumir no pequeno-almoço apresentados em *Buffet* estão dispostos de forma convidativa e funcional;

Os produtos de padaria e pastelaria são colocados em *Buffet*/mesa separada para um maior destaque (quando aplicável);

A área dos sumos e do café deve ter espaço suficiente para o *self-service*, de forma a não congestionar o acesso aos mesmos e a outras zonas da sala;

Como referência, a considerar pela Direção, a oferta do pequeno-almoço pode ter vários tipos de serviço:

- Até 30 clientes: serviço totalmente à carta, sendo todas as componentes quentes confeccionados em *show cooking*;
- De 30 a 60 clientes: serviço com *Buffet* parcial (só frios), sendo todas as componentes quentes em serviço de carta confeccionados em *show cooking*;
- Mais de 60 clientes: serviço totalmente em *Buffet* (quente e frio); Obrigatoriedade de confeccionar em *show cooking*, pelo menos duas preparações (ovos estrelados, ovos mexidos, omeletes, bacon, crepes, panquecas, salsichas ou cogumelos);

A alteração dos *Buffets* do pequeno-almoço deve considerar sempre os vários fatores que poderão afetar a satisfação do cliente. Não se justifica, por exemplo, uma alteração da oferta do *Buffet* quando a ocupação baixa ligeiramente apenas por um dia. Cabe à Direção decidir o momento oportuno para diminuir ou aumentar a oferta do *Buffet*;

A VG possui também para clientes Celíacos ou intolerantes ao Glúten um pequeno almoço especialmente concebido para clientes com essa necessidade específica, cujos produtos são confeccionados em fabricantes credenciados pela associação portuguesa de celíacos e vêm devidamente acondicionados em sacos de

vácuo.

No decorrer do dia a dia da secção, existem um conjunto de rotinas diárias que quer hajam ou não *Buffet* ao almoço ou ao jantar têm de ser desempenhadas, tais como preparar toda a *mise-en-place* de *snacks*, ver datas de validade das várias bases pré-preparadas para facilitar o serviço no *Bracara Augusta*, verificar as datas de validades dos produtos da despensa e confirmar se o *FIFO* e o *FEFO* estão a ser respeitados, Verificar e registar a temperatura de todos os frigoríficos e câmaras de congelação, verificar e limpar as borrachas dos frigoríficos e câmaras, limpar a fundo todas as bancadas, fornos, fogões e chão da cozinha, e zonas adjacentes.

O VGCB possui, tal como todos os hotéis do grupo um conjunto de normas de *HACCP* muito bem desenhado e frequentemente é alvo de auditorias internas e externas de modo a garantir que todas as normas estão a ser corretamente aplicadas, sendo que no decorrer do período de estágio não foi necessário nenhum procedimento de modo a corrigir nenhuma dessas normas uma vez que seguindo as instruções do *Chef*, tudo decorreu conforme.

3.4.2. - Serviço de Buffet

Existe definido a nível central quais as grelhas de menu a aplicar em caso de *Buffet* mediante o dia da semana, assim sendo torna-se mais fácil para toda a equipa de cozinha antecipadamente planear e organizar as diferentes tarefas que envolvem esse respetivo *Buffet* a realizar (Anexo 8 – Grelha de *Buffets*), depois existe ainda todos os domingos o *Buffet* Família, um almoço *Buffet* que se realiza todos os domingos, não obstante o numero de hóspedes do hotel, este *Buffet* não consta da grelha geral.

Sempre que existam serviços pré-contratados, os clientes podem optar por um dos *Buffets*, ou podem ainda optar por um menu específico quer para as comidas, quer para as bebidas (anexo 10 – Kit de Banquetes – Opções de Menu e Anexo 11 – Kit de Banquetes – Opções de Bebidas).

Caso haja *Buffet*, os procedimentos são então os seguintes:

Mise-en-place Buffet / Eventos - procedimento

1. Estipular e organizar a zona de preparação de acordo com os produtos/composições a preparar;
2. Reunir os produtos/composições de acordo com o respetivo serviço (*Buffet*/evento);

3. Colocar os produtos/composições nos respetivos recipientes, em conformidade com o serviço a que se destina (*Buffet*/evento);

4. Embalar e datar cada recipiente;

5. Refrigerar;

Preparação *Buffet* / Eventos - procedimento

1. Reunir *Mise-en-place* de acordo com o respetivo serviço (*Buffet*/evento);

2. Regenerar/confecionar as respetivas composições;

3. Expor/empratar em conformidade com o tipo de serviço (*Buffet*/evento)

Os restaurantes deverão dispor de um *Buffet* para o serviço de pequenos-almoços, almoços, jantares e outros eventos (quando aplicável);

No serviço em *Buffet* tem de estar preparado pelo menos 15 minutos antes da hora prevista;

A responsabilidade da montagem e reposição dos serviços de almoço e jantar em *Buffet* pertence à equipa da cozinha, que tem de manter uma comunicação constante com os responsáveis do restaurante. Ainda que seja da responsabilidade total da cozinha, ambas as equipas devem preservar um forte comprometimento na limpeza e verificação de reposição do *Buffet*;

Antes da abertura do restaurante, o responsável pela cozinha faz uma verificação final quanto ao conteúdo (em relação às grelhas) e apresentação do *Buffet* e confirma com o *Chefe* de serviço do restaurante quando estão preparados para iniciar o serviço;

Um seguimento rigoroso das grelhas e da sua programação é essencial para garantir a satisfação do cliente;

O *Chefe* de cozinha tem como responsabilidade a análise dos consumos diários e das previsões de ocupação para adaptar as quantidades disponíveis em *Buffet* às necessidades reais da procura;

Para a base de todos os *Buffets* frios é colocado um tabuleiro imitação de ardósia.

O *Buffet* respeita as seguintes características:

- Zonas quentes: para a apresentação de pratos de peixe, carne, massas, legumes e outras iguarias;

- Zonas frias: para apresentação de entradas, saladas e sobremesas.

- Zona para a seção de sopas;

- Zona para a disposição do pão e queijos;

- Zona de temperos: saleiro, pimenteiro, galheteiros e molhos;
- Espaço próprio para loiças e talheres;

Para uma melhor gestão de temperaturas, na montagem do *Buffet* colocam-se os alimentos frios em primeiro lugar e os quentes no final.

A apresentação dos *Buffets* deve ser atraente e apelativa;

Durante o serviço é realizada uma revisão do *Buffet* para o controlo das temperaturas, apresentação e quantidades expostas. Um dos momentos mais críticos é durante a última hora do serviço; para manter uma apresentação do *Buffet* convidativa, é necessário cuidar da limpeza do *Buffet* durante as rondas de verificação das quantidades em falta e no momento da própria reposição;

É fundamental compreender a necessidade de adaptação a um *Buffet* mais restringido (em termos de quantidades) para um número reduzido de clientes e de quando aplicar um *Buffet* com quantidades redobradas para um maior número de clientes. Em caso de dúvida o *Chefe* de serviço consulta a direção;

Todos os alimentos dispostos em *Buffet* dispõem de uma etiqueta identificativa com a respetiva tradução;

Os colaboradores que desempenham funções na cozinha ao vivo (*show cooking*) têm a faculdade de esclarecer as questões dos clientes quanto aos produtos e ingredientes disponíveis no *Buffet*. Têm igualmente de saudar os clientes com amabilidade e propor iguarias preparadas na estação de serviço;

Ao almoço e ao jantar são sempre confeccionados pelo menos dois pratos ou proteínas por *Buffet* (carne, peixe, legumes ou massa);

A confeção em *show cooking* deve ser personalizada, na medida em que o colaborador interage com o cliente para entender a sua preferência quanto à confeção;

Sempre que o tempo de confeção permitir, os alimentos em *show cooking* são preparados ao momento para cada cliente.

3.4.3. - Serviço de Carta

Já no caso do Restaurante *Bracara Augusta*, cujo serviço funciona ao Almoço e ao Jantar diariamente, independentemente do número de hóspedes em casa, os procedimentos são os seguintes:

A *Mise-en-place* deve estar em conformidade com a ocupação do hotel, devidamente acondicionadas, segundo as normas de *HACCP* implementadas para os

devidos efeitos;

Mise-en-place – procedimento

- Estipular e organizar material e zona de preparação de acordo com os produtos/composições a preparar;

- Preparar toda a matéria-prima de acordo com as instruções em fichas técnicas;

- As composições confeccionadas são arrefecidas em abatedor de temperatura;

- Embalar a vácuo (quando aplicável);

- Datar o produto/composição;

- Fazer o registo de HACCP;

- Guardar em conformidade (refrigeração/congelação);

A responsabilidade do serviço de carta é do responsável de serviço (ou em alternativa um colaborador experiente destacado para assumir essa responsabilidade);

Utilização do ticket impresso como sistema de controlo da ordem de serviço;

A cozinha tem em consideração o tempo de confeção acordado entre o restaurante e o cliente;

A roda está operacional (quente e limpa/livre) durante o horário de funcionamento do restaurante (os infravermelhos estão sempre ligados no momento da saída dos pratos);

Todas as refeições que são servidas quentes são preparadas em pratos previamente aquecidos;

Nenhum material lascado ou danificado é utilizado no empratamento das refeições;

Toda a produção da cozinha respeita as fichas técnicas definidas pela VG e o tipo de prato a utilizar são os seguintes:

- Entrada: 27 cm;
- Prato principal: 27 cm;
- Sobremesa: 27 cm;
- Menu NEP:
- prato NEP, 27 cm.

Confeção de cartas - procedimento

1. Após o recebimento do pedido o responsável da cozinha anuncia este de forma clara;

2. Reunir a *Mise-en-place* de acordo com a ficha técnica das composições;
 - Em pedidos com vários pratos é necessário garantir que todos são servidos em simultâneo (excetos pratos sem glúten);
3. Confeccionar/regenerar as matérias-primas em conformidade com o prato;
4. Utilizar pratos frios ou quentes de acordo com a temperatura das composições;
5. O empratamento tem de estar de acordo com a disposição definida na ficha técnica;
6. Informar a sala que o pedido está finalizado;

Preparação e confeção de alimentos Sem Glúten – procedimento

1. Lavar as mãos antes de manipular alimentos sem glúten;
2. Higienizar e delimitar uma zona de trabalho específica (zona glúten free);
3. Higienizar muito bem todos os utensílios utilizados para a confeção ou manipulação dos produtos sem glúten;
4. Preparar primeiro os alimentos sem glúten;
 - Nunca confeccionar alimentos sem glúten com alimentos com glúten;
 - Para fritar, utilizar um óleo apenas destinado aos produtos sem glúten e nunca um óleo em que já foram fritos alimentos com glúten;
 - Não utilizar fornos convetores;
5. Informar a equipa da sala que podem servir, lembrando que se trata de um pedido sem glúten;

O responsável da cozinha concede a ordem de saída da roda apenas quando estiverem todos os pratos preparados;

Para o serviço de carta é preparado um *Amuse Bouche* (pequeno aperitivo) para oferecer a cada cliente.

- Todos os dias (até 7 dias) é oferecido um *Amuse Bouche* diferente aos clientes que consomem *à la carte*;
 - Pedidos da carta sem glúten não incluem o serviço de *Amuse Bouche*;
- Qualquer *amuse buche* que não seja da sugestão do *Chef Executivo*, tem de ser aprovado pelo *Chef* ou *Suchef* de cozinha.

No final de cada turno, a cozinha bem como as demais áreas adjacentes são completamente limpas e higienizadas de acordo com a normas pré-estabelecidas no

manual de HACCP da VG.

3.4.4. – *Inevitável Staff Lounge*

Esta secção é também responsável pelo espaço do *Inevitável Staff Lounge* (vulgo refeitório), sendo que além de executarem todas as refeições aí servidas, também são responsáveis pela reposição e limpeza do espaço.

O ISL está aberto 24 horas e possui sempre café, água, fruta, leite, charcutaria, pão, iogurtes e cereais para os colaboradores consumirem nas suas pausas, fora das horas normais de refeições, além que que é neste espaço que se encontra o painel informativo para o *Staff*, com todas as informações acerca do hotel e do grupo.

O serviço de refeições é realizado nas horas estipuladas pelo hotel e devidamente expostas à entrada do *Inevitável Staff Lounge*;

Os horários devem ser determinados de acordo com as horas de abertura dos vários serviços do hotel. Estes estão compreendidos dentro dos limites da seguinte referência:

- Pequeno-almoço: 07:30 – 10:00
- Almoço: 11:30 – 13:30
- Jantar: 17:00 – 19:30

É da responsabilidade do *Chefe* do dia o controlo diário do *Staff Lounge*. Assim como a limpeza e apresentação deste, garantindo que os materiais necessários estão disponíveis (talheres, copos, tabuleiros, loiças, individuais, temperos). O *Chefe* do dia preenche o relatório e comunica à cozinha as correções necessárias.

A equipa de cozinha providencia as refeições principais respeitando uma grelha definida a nível central, a qual deve ser possuir a seguinte composição:

- Pão;
- Sopa;
- Quatro saladas simples;
- Uma salada composta;
- Uma massa;
- Um peixe com a respetiva guarnição;
- Carne com a respetiva com guarnição;
- Dois tipos de fruta;

- Duas sobremesas;
- Molhos e temperos;

No decorrer do estágio celebrou-se o primeiro aniversário do Hotel, reunindo todos os colaboradores no ISL para celebrar tal facto, e brinda à continuação de sucesso e bom trabalho.



Figura 94 - Quadro Informativo



Figura 96 - Cartaz comemorativo dos 30 anos da empresa



Figura 95 - Cartaz com imagem de todos os hotéis do grupo



Figura 97 - Panorâmica do ISL

Fonte: Próprio

3.4.5. – Copa

As zonas da copa fina e da copa grossa estão devidamente ordenadas, com uma estrutura apropriada à organização dos materiais e mantêm as condições adequadas para a aplicação de boas práticas de higiene e segurança alimentar;

Os armários ou prateleiras de armazenamento das loiças, copos e outros materiais têm de estar limpos e ordenados por categorias;

Para facilitar a organização da linha de lavagem, a copa dispõe recipientes separados para os talheres (com água), racks para os diferentes tipos de copos, caixote de lixo para sólidos, vasilha com filtro para resíduos líquidos, recipientes para loiças e

copos quebrados;

- Todo o material de serviço recebe uma pré-lavagem antes de entrar na máquina de lavar;

- A máquina de lavar deve funcionar com uma temperatura de 65° a 70° C;
- Os doseadores de detergente têm de estar regulados para obter bons resultados de limpeza;

Os colaboradores do serviço da sala ordenam os materiais por tipologia e tamanho, facilitando o processo de limpeza;

Os equipamentos de lavagem (máquina de lavar ou túnel) são tratados e limpos (filtros) diariamente, e desligados após os principais serviços;

A reposição dos produtos destes equipamentos é da responsabilidade da copa;

A arrumação do material de serviço é realizada de acordo com os seguintes procedimentos:

- Pratos empilhados até um máximo de 25 unidades;
- Talheres separados por tipologia;
- Os copos quando retirados das *racks* devem ser devidamente alinhados nas prateleiras ou tabuleiros e nunca empilhados ou dentro uns dos outros;
- As chávenas devidamente enfileiradas, com empilhamento máximo de três quando na prateleira;

Início de turno da Copa - procedimento

1. Verificar se as máquinas (copos/talheres/loijas) estão higienizadas;
2. Verificar nível de detergente e secante;
3. Montar equipamento (verificar/colocar de filtros);
4. Ligar a(s) máquina(s);
5. Colocar *racks* para copos nas prateleiras superiores da copa;
6. Dispor de caixotes do lixo com saco;
7. Dispor de recipiente de talheres com água e detergente;
8. Dispor de recipientes para loijas e vidros partidos;

Final de turno da Copa - procedimento

1. Lavar todos os materiais em falta e garantir que a copa fica livre de materiais sujos;

2. Desligar equipamentos;
3. Limpar filtros (e voltar a colocar);
4. Colocar *racks* de copos vazias nas prateleiras superiores da copa;
5. Fazer a recolha de lixos e colocar sacos novos;



Figura 98 - Amouse Bouche



Figura 99 - Couvert



Figura 100 - Preparação de Sobremesas para o Buffet

Fonte: Próprio

Esta página foi deixada em branco propositadamente

3.5. Housekeeping

“De uma maneira geral, poderá afirmar-se que as unidades de alojamento representadas, em regra, pelos quartos constituem o produto básico dos empreendimentos hoteleiros (...) sobretudo pelos níveis de conforto, higiene e comodidades proporcionados aos seus utentes.” Quintas (2006, p. 465).

A secção de *Housekeeping* está subdividida em três áreas operacionais; Lavandaria, Quartos e Áreas publicas.

A Lavandaria, recebe toda a roupa de cama e de banho oriunda dos quartos, bem como todas as roupas oriundas do *Satsanga SPA* e ainda os uniformes dos colaboradores para que tudo seja lavado e engomado e voltar a ser utilizado.

Para além disso recebe e trata também das roupas dos hóspedes que solicitem o serviço de lavandaria.

As únicas peças de roupa que não são tratadas internamente, e que obrigam á utilização de uma lavandaria externa são as peças de limpeza a seco (casacos, coletes, gravatas e laços dos uniformes dos colaboradores e eventuais peças de clientes), nesse caso existe um contrato com uma lavandaria local, que recolhe e devolve as roupas no hotel.

Tendo em conta que o horário da lavandaria é somente das 07:00 às 22:00, ocorre frequentemente que exista um acumular de roupa de um dia para o outro, o que acaba por causar transtorno causado principalmente pela falta de roupa de cama preparada a tempo do início do turno dos Quartos.

A equipa operacional dos Quartos é responsável pela limpeza dos 123 quartos do hotel. É esta equipa que faz a limpeza de todo o quarto, varandas e corredores externos de acesso aos quartos.

Foi com esta equipa que passei maior parte do tempo.

O turno inicia-se com a distribuição dos quartos pelas funcionárias. Por regra, cada funcionária tem a seu cargo cerca de 15 a 20 quartos para limpar, sendo que o ERP gera automaticamente uma listagem onde constam diversas informações essenciais para o bom desempenho das funções diárias.

Nesse documento constam quais os quartos que são saída, quais os quartos que são saída com entrada, quais os quartos que são somente entrada, quem tem tratamento *VIP* e que tipo de *VIP*, quais os quartos em que tem de se abrir as camas

extras e/ou colocar os berços, para além de dizer no caso dos quartos ocupados se é ou não dia de mudança de roupa de cama. O relatório mostra ainda a quantidade de lençóis e capas de édredon necessárias.

Tendo em conta as 8 horas de trabalho destinadas e o número de quartos, ficou definido a nível global pela VG um período de cerca de 15 a 20 minutos por quarto para limpar os mesmos.

Depois de recebida a listagem, cada funcionária dirige-se à lavandaria e solicita as roupas de cama e de banho que vai necessitar, e dirige-se ao piso em que vai trabalhar para iniciar o seu turno.

Os primeiros quartos a limpar são sempre os quartos que têm saída com entrada, seguindo-se obviamente os quartos ocupados, ficando para o final os quartos que são somente saídas. Pelo meio, assim que for oportuno, verifica-se se os quartos com entrada (e que á priori terão ficado limpos do dia anterior) estão prontos a ser ocupados pelas novas chegadas, ou se necessitam de ser retificados.

Na limpeza dos quartos tem de se ter em atenção a correta utilização dos produtos de limpeza, bem como dos panos e esponjas utilizados para cada área a limpar.

Tendo em conta quer a dimensão dos quartos, quer os detalhes decorativos dos mesmos, há que ter extrema atenção na limpeza do pó, aspiração das alcatifas, e limpeza de todas as superfícies de vidro e espelhadas.

Por base todos os quartos possuem um *minibar* com bebidas, cujas tem de ter as datas de validade corretas, dois roupões por quarto (um de tamanho XL e um de tamanho M), dois pares de chinelos, saco para a lavandaria e respetiva tabela de preços, luva para polir sapatos, dois shampoos, dois gel de banho, dois sabonetes, duas loções corporais, um *kit* de costura, um *kit* desmaquilhante e uma touca de banho, para além do papel higiénico, dos lenços de papel e dos copos (dois no *minibar* e dois na banca do lavatório).

As camas possuem todas edredons dentro das respetivas capas, mas caso os clientes ainda assim tenham frio possuem para seu conforto um cobertor no interior do roupeiro.

Tendo em conta que o VGCB é um hotel *papper free* em tudo o que lhe é possível não existe nenhuma literatura informativa no quarto para além da revista FEEL (revista informativa da VG), sendo que o diretório A-Z e demais informações estão no canal 1 da

TV.

Resumindo, o serviço de andares consiste em manter em bom estado de funcionamento, limpeza e higiene de todas as instalações destinadas aos clientes, balneários dos colaboradores, escadas e corredores de serviço do hotel, todos os equipamentos e utensílios usados nas tarefas, bem como das áreas de serviço afetas ao departamento e outras estipuladas pela direção do hotel.

A equipa operacional das áreas publicas divide-se em dois turnos, sendo que para cada um deles existe uma listagem de tarefas diárias a desempenhar.

Para além das tarefas que consta da listagem podem, no entanto, surgir tarefas de última hora, e caso isso provoque atraso nas tarefas da listagem, as mesmas passam para o turno anterior caso não sejam prioritárias.

Nesta secção as equipas operacionais vão alternando semanalmente entre os quartos e as áreas publicas, sendo somente a equipa de lavandaria a única fixa.

O serviço de limpeza engloba a manutenção e higiene de todas as áreas do hotel, com a exceção dos quartos, cozinha, cafetaria e copa.

A governanta inspeciona as áreas públicas e de serviço do hotel pelo menos três vezes por dia:

- Uma de manhã, à chegada ao hotel e antes de distribuir o serviço;
- Uma a meio da manhã depois dos pequenos-almoços terminarem;
- E uma à tarde antes de terminar o serviço

Os Ofícios e/ou copas de serviço destinam-se à arrumação de materiais operacionais do departamento de andares, bem como à limpeza de objetos que não possam ser limpos nos quartos e/ou em áreas visíveis ao cliente.

Os materiais operacionais necessários para o cumprimento do plano de trabalhos da secção de andares devem estar devidamente arrumados nestes locais.

A governanta é responsável pela organização e controlo dos perdidos e achados do hotel, todos os objetos e valores encontrados no interior do hotel e áreas circundantes, são entregues à mesma ou a quem a substitua, seguindo sempre o processo estabelecido.

O armazenamento e manuseamento dos produtos de limpeza são dois processos muito importantes em termos de segurança e eficácia, os mesmos devem ser conservados na embalagem ou doseador original, bem fechados e em locais adequados

e identificados.

É obrigatória a existência de um dossier com as fichas técnicas e dados de segurança de cada produto, num local devidamente identificado e de acesso a todos os colaboradores da secção. A governanta é responsável por manter atualizado o dossier com as fichas técnicas e dados de segurança de cada produto.

Para cada área existe um plano de higiene, com os produtos próprios e utensílios a utilizar.

Sempre que seja introduzido um novo produto de limpeza no plano de higiene, a governanta é responsável por efetuar uma ação de sensibilização dando conhecimento a todos os colaboradores da ficha técnica do produto e das respetivas instruções de manuseamento e utilização do produto;

Não é permitida a utilização de produtos e utensílios que não estejam identificados no plano de higiene.

Não é permitida a permanência de qualquer produto de limpeza nas áreas públicas, sem a supervisão de um colaborador-

O colaborador de andares antes de aplicar os produtos de limpeza deve certificar-se da compatibilidade dos produtos e dos utensílios com os materiais que pretende limpar, tendo o cuidado de não danificar as superfícies ou os materiais que vai limpar;

A governanta é responsável por gerir os stocks e efetuar as requisições dos artigos de limpeza, consoante as necessidades e os dias estabelecidos pelo responsável do economato para o efeito.



Figura 101 - WC Quarto Duplo



Figura 104 - Pormenor WC



Figura 102 - Carrinho utilizado pelas colaboradoras



Figura 105 - Quarto Duplo



Figura 103 - Ofício de piso



Figura 106 - Quarto Duplo



Figura 107 - Esquema de cores das esponjas de Housekeeping



Figura 109 - Quarto Duplo



Figura 108 - Lavandaria



Figura 110 - Roupeiro com minibar

Fonte: Próprio

3.6. Receção

O período passado nesta secção acabou por ser o menor quando comparado com os demais sectores, creio que tal se deveu a dois fatores, primeiramente ao facto da minha experiência profissional ser mais forte neste sector, e em segundo lugar devido às alterações ao cronograma dando preferência a outros sectores.

Na receção do HVGCB, tal como em todas as receções dos hotéis da VG, a equipa encontra-se dividida em 3 horários principais, sendo que o horário da manhã é mais responsável pelo processo de *check-out* e preparação dos *check-in* 's, enquanto que o turno da tarde é inteiramente responsável pelos *check-in* 's e o turno da noite é responsável pela verificação de contas, fecho contabilístico do dia, e processos de *night auditor*.

Ocasionalmente são efetuadas reservas ao telefone ou via *email*, mas por regra todas as reservas diretas são recebidas pela central de reservas, e na sua maioria os telefonemas e emails solicitando informações e reservas quer para clientes individuais, quer para clientes de grupo são direcionados para a sede em Lisboa, a fim de serem tratados.

Uma vez introduzidas as reservas no ERP¹², a *Chefe* de receção atribui os quartos (tendo sempre em atenção os pedidos especiais dos clientes) e de seguida a receção prepara o necessário para o *check-in*.

Uma vez que o hotel é *paper free* não existe um processo em papel, estando toda a informação no ERP ou na caixa de *email*.

No ato do *check-in* solicitam o nome em que se encontra a reserva e após encontrarem a mesma, solicitam a identificação dos hóspedes adultos a fim de efetuar o registo (um hóspede no caso dos portugueses, e todos os hóspedes adultos no caso dos estrangeiros).

Devido às normas de RGPD instauradas na empresa, a identificação dos hóspedes é passada por um scâner que somente copia os dados essenciais (nome; data

¹² ERP, assim é designado o PMS desenvolvido pela Softconcept, em Portugal, e é um sistema integrado de gestão de propriedades. Dividido por módulos que podem ser comprados e pré-programados consoante a necessidade do cliente, o ERP possui para além das habituais de apoio à receção e reservas, módulos de *housekeeping*, economato, manutenção, Recursos humanos, CRM, *Yield management*, reservas online através de interface com a página oficial da unidade hoteleira. (Softconcept, 2019)

de nascimento; nacionalidade; data de validade do documento e numero do documento), posteriormente questiona-se o cliente se deseja facultar ou não o email para envio da fatura (maioria dos clientes daquilo que constatei não o facultam).

Após o registo dos hospedes, explicam um pouco do hotel, os horários dos restaurantes, bares e SPA, e sempre que possível acompanham o cliente ao quarto, quando não o fazem explicam ainda onde se localizam os serviços.

É frequente a entrada de clientes passantes pela receção a fim de conhecer o espaço e muito habitantes locais desejam ainda visitar afim de ver como ficou o edifício após as obras de requalificação.

Por vezes ocorre também que clientes potenciais (empresas e individuais) contactem a receção afim de obter informações acerca dos espaços que existem para a realização de eventos, sendo que nesse caso é efetuada sempre que possível, uma pequena visita aos espaços existentes acompanhada pela Chefe de receção, e posterior contacto com a comercial do HVGCB (sediado no HVG Porto) ou com o departamento de grupos (sediado em Lisboa).

É a receção que diariamente recebe dos vários pontos de venda do hotel, os fechos de caixa, os verifica e soma ao seu próprio fecho de modo a que o rececionista no turno da noite possa mais facilmente proceder ao *Night auditor*.

A nível de trabalho de *Night auditor*, apesar de não ter sido desempenhado esse turno, segundo foi informado pelos colaboradores que o costumam efetuar, limitam-se a confirmar se todos os pagamentos foram corretamente dados, e caso hajam erros nos mesmos, corrigem-nos, verificam se todas as diárias foram corretamente lançadas nos quartos ocupados, se as ventilações das meias pensões e dos eventos foram bem faturados e caso hajam erros corrigem os mesmos, e posteriormente simplesmente seleccionam a opção auditoria noturna e o próprio ERP efetua automaticamente tudo o resto. Após esta operação tiram as listagens necessárias e emitem as faturas das agências que enviam através do portal Voxel¹³.

Abaixo descrevo as principais tarefas da secção:

¹³ Infelizmente nunca foi possível operar este portal, o mesmo foi-me mencionado no decorrer da formação, sem que tenha havido mais alguma explicação.

Turno da Manhã (08:00/16:30)	Turno da Tarde (16:00/24:00)	Turno da Noite (00:00/08:30)
Passagem de serviço entre turnos.	Passagem de serviço entre turnos.	Passagem de serviço entre turnos
Conferir o fundo de maneio e valores faturados.	Conferir o fundo de maneio e valores faturados.	Conferir o fundo de maneio e valores faturados.
Verificar envelope com chaves mestras e/ou emergência	Verificar envelope com chaves mestras e/ou emergência	Verificar envelope com chaves mestras e/ou emergência
Consultar Livro de Registos - Receção.	Consultar Livro de Registos - Receção.	Consultar Livro de Registos - Receção.
Verificar limpeza/arrumação do balcão da receção e zonas circundantes.	Consultar o ficheiro Registo de Perdidos e Achados	Verificar iluminação e música ambiente
Verificar iluminação e música ambiente.	Verificar limpeza/arrumação do balcão da receção e zonas circundantes.	Verificar limpeza/arrumação do balcão da receção e zonas circundantes.
Imprimir listagens de segurança.	Verificar iluminação e música ambiente.	Imprimir listagens de segurança.
Verificar ocupação e preços BAR do hotel.	Imprimir listagens de segurança.	Verificar ocupação e preços BAR do hotel.
Verificar volume de saídas e entradas do dia.	Verificar ocupação e preços BAR do hotel.	Verificar funcionamento do Interface Telefónica.
Verificar funcionamento do Interface Telefónica.	Verificar volume de saídas e entradas do dia.	Inserir, efetuar e/ou controlar despertares.
Verificar processos pendentes para dar seguimento.	Verificar funcionamento do Interface Telefónica.	Verificar <i>check-in</i> s por efetuar.
Verificar necessidade requisitar material papelaria/tipografia, amenities conforto e "Compal Kids".	Verificar processos pendentes para dar seguimento.	Verificar se ainda faltam chegadas - Alterar estado da reserva para No-Show (se garantida) ou cancelada (se não garantida).
Preparar documentos de suporte do dia (Registo de despertares, controlo de garagem, registo de chaves, etc.)	Verificar necessidade requisitar material papelaria/tipografia, amenities conforto e "Compal Kids".	Colocar os processos das reservas que fizeram no-show em cima da secretária do Chefe da secção.
Verificar saídas do dia e respetivos processos.	Verificar chegadas do dia.	Passar a informação ao restaurante e andares, de todas as reservas que fizeram No-Show (para retirar VIPS, camas extras e berços, etc.)

Verificar chegadas do dia e atribuir quartos se necessário.	Consultar pasta das comunicações de serviço.	Fechar todas entradas/portas do hotel (24h00)
Visualizar a lista clientes <i>check-in</i> aniversariantes do dia	Verificar ocupação de salas de reunião e eventos a decorrer no hotel.	Desligar luzes e música ambiente (24h00)
Confirmar com as diferentes secções se estão informados sobre pedidos especiais, chegadas de clientes habituais ou clientes <i>VIPS</i> .	Efetuar débitos manuais nas contas dos clientes (<i>SPA</i> , <i>minibar</i> , etc.)	Receber/conferir as faturas e extratos dos débitos ao quarto dos diferentes pontos de venda
Consultar pasta das comunicações de serviço.	Conferir e preparar chegadas para o dia seguinte.	Conferir débitos de <i>minibar</i> , <i>SPA</i> , telefones, artigos <i>Sta. Victória</i> , artigos <i>Nep</i> . Verificar se estão lançados corretamente na conta dos clientes.
Verificar ocupação de salas de reunião e eventos a decorrer no hotel.	Atribuir quartos às reservas para o dia seguinte e imprimir as fichas de registo " <i>Key-Pass</i> ".	Controlar e reportar todas as anulações manuais do dia.
Efetuar/Controlar serviço despertar.	Imprimir processos das reservas com chegada para o dia seguinte.	Conferir Relatório nº288 - SEF Campos em Falta, corrigir ou preencher campos em falta.
Emitir faturas a crédito das saídas do dia. Preparar as faturas para enviar às respetivas entidades.	Separar chegadas individuais das chegadas de grupo, para o dia seguinte.	Ordenar numericamente todas as faturas e notas de crédito e procede ao arquivo.
Efetuar débitos manuais dos eventos a decorrer no hotel.	Preparar as saídas, conferir as contas dos hóspedes com saída para o dia seguinte.	Imprimir relatório Faturação – Idade Saldos Detalhe do dia e ordenar os duplicados de faturas a crédito
Verificar e organizar emails recebidos, por mês e dia de entrada. Dar seguimento.	Verificar e organizar emails recebidos, por mês e dia de entrada.	Verificar saldos dos depósitos e efetuar as correções necessárias.
Ordenar duplicados das faturas e notas de crédito.	Efetuar <i>Late check-out</i> .	Preparar <i>Night Audit</i> a enviar para sede por Scan/Email.
Consulta o registo de perdidos e achados e dá seguimento.	Limpar arquivos (<i>Gaveta dos clientes que já efetuaram check-out</i>).	Imprimir relatório Receitas - Lançamentos para verificar os vales <i>Totta</i> descontados no dia.

		Proceder à regularização dos mesmos.
Confirmar que todos os <i>check-outs</i> foram efetuados.	Se necessário emitir faturas a crédito, enviar as mesmas às respetivas entidades.	Efetuar fecho e abertura dos TPA's.
Limpar arquivos (Gaveta dos clientes que já efetuaram <i>check-out</i>).	Ordenar duplicados das faturas e notas de crédito.	Visualiza todos os <i>check-in</i> s do dia e conferir datas de saída, nº de pessoas, <i>routings</i> , artigos adicionados e se as tarifas estão bem aplicadas; proceder às alterações necessárias.
Verificar Relatório Contas por Faturar, assegurar que não fica nenhuma conta pendente do respetivo turno.	Verificar Relatório Contas por Faturar, assegurar que não fica nenhuma conta pendente do respetivo turno.	Conferir a caixa, modos de pagamentos e retirar a receita do dia para o cofre e efetua o fecho dos Tpa's.
Escrever todas as ocorrências no livro de registos da receção.	Consulta o registo de perdidos e achados e dá seguimento.	Efetuar <i>Nigh Audit</i> em sistema, ERP.
Imprimir relatório nº151 (pagamentos detalhe), conferir e passar a caixa ao turno seguinte.	Escrever todas as ocorrências no livro de registos da receção.	Verificar após o fecho, se os boletins SEF foram enviados corretamente.
Consulta o registo de perdidos e achados e dá seguimento.	Imprimir relatório nº151 (pagamentos detalhe), conferir e passar a caixa ao turno seguinte.	Verificar após o fecho, se os boletins SEF foram enviados corretamente.
Passagem de serviço ao turno seguinte.	Passagem de serviço ao turno seguinte.	Verificar após o fecho, se os boletins SEF foram enviados corretamente.
	Imprimir/enviar por email os relatórios para as diferentes secções.	Verificar após o fecho, se os boletins SEF foram enviados corretamente.
		Visualiza relatório reservas <i>complimentary</i> , confirmando se as reservas se encontram justificadas ou documentadas.
		Informar Restaurante dos pequenos-almoços antecipados.
		Imprimir relatório saldos de

	clientes <i>in-house</i> . Deixar indicação ao <i>Chefe</i> de receção dos clientes que ultrapassem o valor dos € 500.
	Preparar as saídas, emitir todas as faturas a crédito das saídas do dia. Preparar as faturas para enviar às respectivas entidades.
	Colocar as chegadas para o dia nas pastas respetivas, ordenadas alfabeticamente.
	Abrir portas, ligar luzes e música ambiente (6h30/7h00).
	Verificar Relatório Contas por Faturar, assegurar que não fica nenhuma conta pendente do respetivo turno.
	Escrever todas as ocorrências no livro de registos da receção.
	Imprimir relatório nº151 (pagamentos detalhe), conferir e passar a caixa ao turno seguinte.
	Imprimir/enviar por email os relatórios para as diferentes secções.
	Visualiza relatório reservas <i>complimentary</i> , confirmando se as reservas se encontram justificadas ou documentadas.
	Informar Restaurante dos pequenos-almoços antecipados.
	Imprimir relatório saldos de clientes <i>in-house</i> . Deixar indicação ao <i>Chefe</i> de receção dos clientes que ultrapassem o valor dos € 500.
	Preparar as saídas, emitir todas as faturas a crédito das saídas do dia. Preparar as faturas para enviar às

	respetivas entidades.
	Colocar as chegadas para o dia nas pastas respetivas, ordenadas alfabeticamente.
	Abrir portas, ligar luzes e música ambiente (6h30/7h00).
	Verificar Relatório Contas por Faturar, assegurar que não fica nenhuma conta pendente do respetivo turno.
	Escrever todas as ocorrências no livro de registos da receção.
	Imprimir relatório nº151 (pagamentos detalhe), conferir e passar a caixa ao turno seguinte.

Figura 111 - Principais tarefas da receção (por turno)

Fonte: Próprio

Esta página foi deixada em branco propositadamente

3.7. Direção

Tal como nos indica Costa (2012) menciona, tendo em conta a multiplicidade de sistemas de direção e gestão existentes, torna-se difícil nos dias de hoje efetuar uma análise profunda acerca dos diversos estudos e tratados teóricos acerca das técnicas de bem dirigir uma empresa, se bem que cabe a um gestor hoteleiro ter um arsenal de conhecimentos de modo a se adaptar às realidades e circunstâncias da sua empresa, tendo em conta as demais existentes no mercado.

O autor, no entanto, enumera (Costa, 2012, p. 49) alguns princípios fundamentais na arte de bem gerir uma unidade hoteleira:

- “- Numa empresa são relevantes as relações entre todos;
 - Para alcançar os objetivos da empresa, é necessário a participação de todos e todos devem aceitar-se e respeitar-se;
 - Os trabalhadores aceitam, de uma forma natural assumir e procurar novas responsabilidades;
 - A responsabilidade é da equipa, devendo a autoridade ser participativa;
 - As decisões devem assentar na auscultação da opinião da equipa;
 - O gestor deve atribuir à equipa a possibilidade de definir problemas e, dentro de certos limites, de tomar decisões.
- (...)
- Não trazer para a empresa os seus problemas pessoais;
 - Ser capaz de – como um ator de teatro – definir e manter uma personagem: a personagem do gestor presente, conhecedor, atento, motivador, capaz de decidir com firmeza e convicção.”

Infelizmente, quer da experiência adquirida ao longo da minha carreira profissional, quer desta experiência adicional que foi este estágio, nem sempre o gestor hoteleiro, possui todas as ferramentas para que o seu desempenho seja o teoricamente esperado, sendo que a gestão de uma unidade hoteleira implica um conjunto de fatores que dependendo da dimensão e tipologia da unidade, assim se desempenha esse papel de Actor-gestor.

Quintas (2006), aponta como principais funções, a decisão sobre a organização, a fixação dos grandes objetivos da gestão e formulação da política geral adequada à sua obtenção. Assegura a coordenação dos efetivos e estruturas da organização através do seu enquadramento e hierarquização. Garante o controlo dos meios utilizados pela gestão e o dos resultados obtidos pelo empreendimento.

No HVGCB, e no âmbito do estágio, as funções desempenhadas foram

essencialmente as de acompanhar o assistente de direção e desempenhar funções por ele definidas.

Uma vez que o HVGCB não possui *Chefe* de sala, maioria das funções desempenhadas prendem-se com a secção Restaurante/Bar, tais como fazer o acolhimento e controlo no serviço de pequeno-almoço, reposição dos *Buffets*, acolhimento e controlo no restaurante *Bracara Augusta*, auxiliar a preparar as salas de eventos com a montagem das mesas para os eventos, verificar se todos os documentos de controlo de *HACCP* estão devidamente preenchidos, enviar emails para a empresa de trabalho temporário a solicitar trabalhadores temporários, etc.

Diariamente é necessário também efetuar rondas pelo edifício e constatar nos escritórios se os mesmos se encontram devidamente arrumados e se as folhas de controlo de *HACCP* estão devidamente preenchidas.

Sempre que necessário se auxilia a receção com o transporte de malas de hóspedes, e sempre que haja necessidade auxilia-se a governanta verificando se as funcionárias estão a conseguir deixar o máximo de quartos limpos.

A nível burocrático, foi efetuado arquivo documental dos colaboradores (boletins de férias, justificações de faltas, baixas médicas).

Foi ainda compreendido a documentação necessária para enviar para o departamento central de recursos humanos aquando da entrada de novos colaboradores (é necessário enviar cópia do cartão de cidadão, cópia do NIB e formulário onde constam dados pessoais como morada, telefone, agregados familiares, etc.).

Ainda no que diz respeito à preparação de grupos e eventos é necessário semanalmente retirar do ERP uma listagem com os *plannings* de reservas de grupos, outra com o *planning* das reservas de salas, além de um *forecast* de chegadas e partidas, para assim juntamente com as duas subchefes de sala planear o horário semanal e identificar a necessidade de trabalhadores temporários.

Mensalmente, é necessário confirmar também a listagem de mensagens efetuadas pelo *Satsanga SPA* e apurar os valores comissionáveis para as terapeutas.

Caso se verifique algum acidente de trabalho é necessário através da plataforma *giant.pt* preencher os dados necessários relativamente ao funcionário acidentado e depois aguardar a receção do email de confirmação. Após este email o hotel é

contactado telefonicamente para confirmação dos dados e solicitam que toda a documentação seja enviada via email a fim de iniciar o processo por parte da seguradora.

Caso o funcionário fique sem trabalhar a seguradora informa de imediato, caso o funcionário esteja apto para o trabalho a seguradora também o faz. Caso haja despesas de saúde inerentes ao ocorrido que tenham sido pagas pelo funcionário, após análise da seguradora, o funcionário é ressarcido desses valores.

Infelizmente não foi possível saber como se processa a operação de fecho mensal apesar de estar nesta secção aquando do mesmo, assim somente posso transcrever algumas tarefas que são desempenhadas a fim de auxiliar o diretor a efetuar o fecho mensal.

É necessário efetuar o levantamento do total de refeições servidas no ISL e colocar esses dados no *sharepoint*.

É necessário através do relatório de receitas detalhadas preencher o *Menu Engineering*, a fim de perceber quais os pratos mais vendidos ou não da carta do restaurante *Bracara Augusta*.

O *Menu Engineering* é uma análise sistemática do estudo da rentabilidade e popularidade dos pratos/produtos constituintes de um menu e da forma como esses dois fatores devem influenciar a colocação desses itens no próprio menu ao fazer a divulgação/promoção ao cliente.

O objectivo é simples: aumentar a rentabilidade por cliente.

O conceito de engenharia de menu parte do trabalho realizado em 1970 pelo *Boston Consulting Group* para ajudar as empresas a segmentar os seus produtos de uma forma que facilite a análise e tomada de decisão. Este conceito foi trazido para a restauração cerca de uma década mais tarde pelo professor *Donald Smith*, da Universidade do Estado de *Michigan*.

Este mapa divide-se em quatro níveis (*STAR* – os pratos com boa rentabilidade e bom custo; *DOG* – os pratos com baixa rentabilidade e baixa margem; *PHORSE* – Pratos com alta popularidade e baixo lucro; *QMARK* – pratos com baixa popularidade e alto lucro). Este mapa é depois analisado pelo diretor e enviado para a direcção geral de operações com a respetiva análise, a fim de que centralmente se veja se há ou não necessidade de ajustar a carta.

É necessário colocar no *sharepoint* a listagem de *Couverts* servidos pelo Restaurante *Bracara Augusta* (esta listagem é facultada pelas subchefes de sala)

Ainda para o fecho mensal é necessário enviar para o *Sharepoint* uma análise dos comentários dos clientes nas redes (*booking.com; expedia; TripAdvisor; etc*).

Trimestralmente, é efetuada uma contagem dos PA, essa contagem ajuda a avaliar o custo médio do mesmo dentro de todo o grupo, a fim de afinar quer valores da matéria consumida, quer eventuais ajustes na oferta de produtos aos clientes.

A direção controla também o correto funcionamento do Diretor de Serviço (vulgo *Dutty Manager*)¹⁴, embora no decorrer do estágio somente os elementos da direção (diretor e assistente) juntamente com a Chefe de Recepção e a Governanta desempenhassem essas tarefas.

¹⁴ Entende-se por Diretor de Serviço ou *Dutty Manager*, a chefia que está escalonada para substituir o diretor geral após a saída do mesmo da unidade hoteleira, cabendo-lhe varias funções específicas, como seja, a supervisão de que todas as secções estão a operar corretamente e de acordo com os *standards* da empresa, vistoriar se as áreas comuns de hóspedes se encontram limpas e em perfeitas condições de manutenção, conversar com os hóspedes e sondar o nível de satisfação dos mesmos, e no final do turno efetuar um relatório pré-definido pela empresa. Por regra os dias em que cada chefia está de *Dutty* é previamente estabelecido, sendo por regra no grupo VG o dia após o retorno de folga. O turno inicia-se por regra por volta das 15h00 e até às 00h00. No caso do VGCB somente a governanta, a chefe de recepção, o assistente de direção e o diretor desempenhavam essas funções na altura da realização do estágio.

4. Conclusão

O último capítulo abrange as considerações finais sobre o estágio, uma breve apresentação da sua utilidade e dos fatores que o limitaram, para além de uma análise mais crítica a todo o processo tendo em conta o conhecimento adquirido na parte curricular do mestrado.

4.1. Reflexão final

De acordo com Costa (2012, p.55):

“o êxito de uma unidade hoteleira vai depender da capacidade de conhecer e avaliar as necessidades e as expectativas dos clientes e de uma correta definição dos objetivos a atingir, podemos, então, concluir que, ao pensarmos o produto em hotelaria, devemos considerar que:

- O serviço que um hotel produz tem de ser encarado como um sistema, isto é, de uma forma global, visando a satisfação das necessidades dos clientes e levando em linha de conta o papel destes na realização desse mesmo serviço;
- A complexidade e as características de tal sistema tornam ainda mais importante o recurso à imaginação, ao rigor e à precisão, enquanto condições necessárias para o êxito do produto – do serviço – que um hotel coloca no mercado;
- A inteligência e cortesia deverão estar sempre presentes na procura de uma resposta pronta às necessidades e desejos dos clientes.”

De acordo com esta linha de pensamento, com a qual concordo plenamente, posso com agrado afirmar que o VGCB cumpre com brio e profissionalismo tudo o necessário para que o cliente tenha as suas expectativas superadas, no entanto existem algumas arestas a limar, mas tal deve-se principalmente por dois fatores, o facto do hotel possuir somente 1 ano de atividade, e o facto da pouca experiência e/ou formação de alguns elementos da equipa, além da falta de recursos humanos.

De forma a espelhar a experiência decorrente do estágio realizado, optei por efetuar as minhas conclusões finais por secção e não de forma global, pois de acordo com cada uma delas, o acolhimento, a aprendizagem e a respetiva aplicação em prática, variou tendo em conta o desempenho dos respetivos responsáveis operacionais.

Na secção F&B (Restaurantes/Bares), senti-me bem acolhido imediatamente por todos os colaboradores com quem contactei, os quais se mostraram disponíveis na

partilha do conhecimento, dado ter sido colocado à vontade para inquirir, para sugerir e para participar de tudo. Nesta secção, registo com agrado o facto de uma das funcionárias ter criado um código no P.O.S para que, tal como os demais colaboradores, pudesse registar e faturar tudo, sentindo-me dessa forma incluído na equipa. A passagem por esta secção foi mais prolongada que o inicialmente previsto (2 semanas). Tal alteração no programa teve a minha concordância, revelando dessa forma sentido de colaboração para com a equipa. A razão deste pedido prendeu-se com falta de colaboradores e a realização de eventos importantes, para os quais seriam necessários mais colaboradores.

Na secção Manutenção, apesar de bem acolhido, os conhecimentos adquiridos no decorrer do mestrado a nível de teoria em nada foram refletidos na aplicação prática, pois constantemente a resposta obtida, era “isso aqui não se aplica”.

Na secção Economato, as minhas funções consistiram basicamente em arrumar encomendas e lançar faturas no ERP.

Na secção F&B (Cozinha), a falta de colaboradores implica obrigatoriamente um desdobramento de todos para que todas as funções sejam desempenhadas o melhor e mais rapidamente possível, tendo a minha passagem pela secção sido somente operacional, fez com que desenvolvesse algumas técnicas na área da confeção e apresentação de alguns pratos, mas a nível de gestão nada foi efetuado.

De frisar que foi solicitado que após a passagem pela secção *Housekeeping* voltasse à secção cozinha pois por falta de colaboradores, seria necessária a minha presença por pelo menos mais uma semana.

Na secção *Housekeeping*, mais uma vez, devido á falta de colaboradores, as funções desempenhadas foram somente operacionais. Nesta secção é onde se verifica maior falta de colaboradores, sendo quase sobre-humano o esforço que as funcionárias fazem diariamente para que tudo fique devidamente limpo. Além da equipa não estar completa e ter por isso de se recorrer a trabalho temporário, sem que essas funcionárias tenham qualquer tipo de noção do que é o serviço VG, e muitas vezes acabando por causar a alguns transtornos e à necessidade de uma duplicação de alguns trabalhos.

A secção Receção, admito que era aquela em que tinha mais expectativas devido ao facto de ser aquela que esta na base do percurso profissional.

De frisar que muita da informação que conta deste relatório no que diz respeito

a esta secção se deve ao facto de entre 2007 e 2014, ter desempenhado funções de subchefe na VG e como tal, possuir ainda alguma documentação e *know-how* acerca da mesma.

O período de estágio culminou com um último mês na direção, onde foram efetivamente mais as vezes em que desempenhei funções de supervisor de restaurante e de *Housekeeping*, do que propriamente desempenhei funções ou acompanhei a direção em momentos de gestão efetiva (por exemplo processo do fecho do mês; orçamento mensal, etc..).

Foi explicado algumas das tarefas do assistente de direção, mas essencialmente muitas das tarefas acabaram por ser mais de secretariado propriamente ditas (arquivo de processos; organização das fichas de colaboradores, etc.).

Assim, a reflexão que posso fazer é no sentido da minha experiência, ou seja, no âmbito da parte teórica do mestrado, as diversas componentes académicas deveriam visar uma correta aprendizagem do que é expectável num futuro gestor hoteleiro, com mais ênfase na parte operacional, pois tendo em conta a realidade, e o facto de na sua maioria os empreendimentos hoteleiros estarem organizados em rede, seja pelo facto de pertencerem a um mesmo grupo empresarial, seja pelo facto de criando redes de gestão ser mais viável a nível financeiro e logístico, o papel de assistente de direção ou de diretor hoje em dia assenta muito mais na parte operacional, em detrimento da parte organizacional, assim sendo, seria interessante analisar o peso da parte operacional aquando da escolha de temas abordados no conteúdo do mestrado de modo a dotar os mestrandos mais corretamente.

Relativamente á componente pratica obtida através do estágio, neste caso concreto, creio que ficou aquém das expetativas no que toca a novas aprendizagens, sendo que em certos momentos, senti-me a recuar à experiência de estágio curricular da licenciatura, que por acaso também ocorreu na VG.

Seria, pertinente em futuros estágios, analisar antes do inicio do mesmo, juntamente com as entidades colaboradoras, o conteúdo teórico versus o que se pretende do estágio, pois de outro modo creio que será muito fácil que o estágio de mestrado se torne numa cópia do estágio de licenciatura.

A VG realizou em dezembro e janeiro um inquérito interno de satisfação e motivação dos colaboradores a nível nacional, nesse sentido, foi emitido um relatório,

que embora aponte algumas questões é limitativo no que toca à realidade, uma vez que os colaboradores depreenderam que poderiam ser identificados e que isso lhes poderia trazer alguns problemas.

De salientar que no VGCB são realizados semanalmente três *briefings* entre a direção e as *Chefias*, normalmente de muito curta duração com o objetivo de preparar serviços e revisão de procedimentos, além da reunião semanal, onde alguns assuntos são mais aprofundados.

No entanto verifica-se que muitas vezes as mensagens não estão a passar abaixo da linha de *Chefias*, e talvez por isso, a sensação de que a comunicação não funciona, notando-se por exemplo na resposta à informação sobre os resultados do negócio, que são mensalmente passados fisicamente às *Chefias* e analisados em reunião, em que sejam alguma vez mostrados ou explicados às equipas.

O modelo de *briefings* rápidos e concisos, deveria assim, ser replicado por cada uma das *Chefias* nas suas secções reunindo cada dia um tópico, inicialmente proposto e controlado pela *Chefia* e com o passar do tempo, envolvendo os colaboradores um a um para que liderassem o *briefing*.

Esta maior partilha de informação e recebimento de *feedback*, certamente faria a diferença.

Relativamente às condições de trabalho, as mesmas são claramente afetadas pelo período de inverno, e outras alturas em que as condições climatéricas tornam o espaço demasiado frio em algumas áreas do hotel, aliado ao facto de algumas fardas serem desajustadas para proteger os colaboradores desse mesmo frio.

A falta de silicone nos vidros dos claustros agrava a situação do frio e do vento prejudicando igualmente os clientes, pelo que a colocação de silicone nos mesmos será algo urgente a resolver, além do ajuste de algum fardamento no sentido dos colaboradores se sentirem mais confortáveis.

Alguns do descontentamento dos colaboradores prende-se também com o facto de este ser o primeiro ano de atividade e como tal os colaboradores não possuírem ainda acesso às diversas vantagens e regalias que lhes serão oferecidas, como por exemplo o seguro de saúde, as noites grátis, etc. Esses pormenores acabam por dar a sensação de que as suas retribuições são menores do que merecem, sendo que face à concorrência se verifica que o VGCB paga ligeiramente acima da média de Braga (que em boa hora se

digas é abaixo da média nacional segundo apurado através de variadas entrevistas de emprego a que fui durante estes meses).

O facto do trabalho em dia feriado, horas extras, e folgas trabalhadas ser pago em tempo e não em espécie é igualmente um fator de descontentamento, pelo que seria de ponderar por parte da VG, reajustar esta política.

Outro fator de descontentamento foi a distribuição de resultados, pois numa equipa pequena é muito fácil saber quanto auferiu um colega da mesma categoria e gera um certo sentimento de desconforto quando se constata que há diferenciação apesar das Chefias justificarem essa diferenciação com performance e brio profissional.

O facto de se ter trabalhado quase um ano sem Chefias no restaurante, com brigadas como a cozinha e os andares com dificuldade em ficar completas, aliadas à dificuldade de captação de trabalho temporário, gerou que os colaboradores tivessem de estar mais disponíveis para suprir as necessidades, gerando cansaço e descontentamento, no entanto acabou por ser também um período de aprendizagem, principalmente pelo facto da VG ter optado no seu recrutamento muitas vezes por colaboradores sem experiência e formação, privilegiando as componentes comportamentais.

Gostaria ainda de salientar que diversas vezes foi informado que o estágio efetuado era exatamente igual ao programa 365 da VG, que visa preparar colaboradores para ascenderem à posição de Assistentes de Direção (regra geral, em cada hotel existem dois, um para a área de alojamentos e outro para a área de comidas e bebidas), no entanto questiono-me em que sentido tal corresponde efetivamente à realidade, tendo em conta as funções desempenhadas e apreendidas durante o mesmo.

Após o termino do estágio e durante a conclusão deste relatório, fui contactado pela direção de operações da região norte da VG, a felicitar-me pelo termino do estágio e a informar-me que tinham ficado agradados com a minha prestação mas que embora houvesse uma vaga de assistente para Braga, gostariam de oferecer uma posição de *Chefe de receção* no hotel que iriam abrir no primeiro semestre de 2020 na serra da estrela, e que ao aceitar essa posição poderia eventualmente com o tempo ascender a assistente de direção.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

4.2. Limitações

Apesar de ter sido bem recebido pelos colaboradores em geral, desde o início constatei que por parte das *Chefias* havia algum constrangimento com a minha presença, quer pelo facto de estar a efetuar um estágio que poderia colocar em posição de ascender ao lugar vago de assistente de direção, quer pelo facto de ao longo da minha carreira profissional já ter desempenhado funções de *Chefia*, nomeadamente neste grupo hoteleiro.

De forma a espelhar a experiência decorrente do estágio realizado, optei por enumerar estas limitações secção:

F&B (Restaurante) – O facto de não existir nenhuma *Chefia* formal, tornou difícil que se pudesse colocar em prática algumas sugestões e até mesmo que se conseguisse compreender a secção a nível de gestão não operacional. Acresce referir que posteriormente à minha passagem por esta secção houve um ajuste organizacional e duas das empregadas de mesa de 1ª foram promovidas a subchefes de sala.

Manutenção - No decorrer das minhas funções, deparei-me com alguns obstáculos, nomeadamente, o smartphone da empresa que possuía o software *infraspeak* não tinha cobertura de rede na maior parte do edifício. Consequentemente, de modo a poder desempenhar corretamente as respetivas rotinas, optei com concordância do responsável de secção por instalar a aplicação no telefone pessoal, além disso a explicação que houve do software foi a de aceitar e fechar incidências, sem que nunca tivesse sido explicado por exemplo como obter listagens do mesmo ou como trabalhava o software e que funcionalidades adicionais possuía.

Economato - Constatei que não existia grande liberdade no que toca a efetuar uma correta análise concorrencial dos fornecedores, pois esse trabalho é já efetuado centralmente, para além de que a explicação dada da parte burocrática foi demasiado rápida e confusa.

F&B (Cozinha) – Pode-se afirmar que a grande limitação foi a falta de colaboradores, o não permitiu ao Chef, apesar do seu esforço, partilhar mais conhecimentos a nível de gestão da sua secção.

Housekeeping – Também nesta secção, a falta de colaboradoras, se tornou uma grande limitação, para que fosse possível acompanhar mais a governanta.

Receção - A equipa não aceita bem comentários ou propostas para melhorar o

seu desempenho, a maioria dos elementos não trabalha em equipa, sendo prioritário o trabalho individual, e creio que na base de tal está o facto de não haver uma ligação interpessoal forte, ao contrário do que ocorre nos demais sectores.

Não foi possível, mesmo querendo, desenvolver qualquer tipo de função mais pratica, pois nunca foi cedido um código para aceder ao sistema informático, sendo que as poucas vezes em que efetivamente pude desempenhar funções, foi porque algum funcionário havia esquecido de desligar a sessão. Tal situação foi atempadamente reportada, sem que nada se alterasse.

Direção – A grande limitação nesta secção foi a falta de colaboradores nas demais secções obrigar a que se tenha de tentar suprimir essas faltas com a deslocação de chefias para a operação base, sendo o assistente quem acaba por substituir a chefia em funções de supervisão.

Infelizmente, não foi possível apresentar sugestões ou alternativas para algumas problemáticas detetadas, tal como não foi possível efetuar um perfil, como desejado dos colaboradores da unidade uma vez que nunca formam facultados dados para tal nem autorização para o efetuar.

Ao longo do estágio constatei que um dos graves problemas prende-se com a questão de recursos humanos, e a insatisfação dos mesmos, e no entanto, apesar de ter abordado a temática com alguns dos Chefes, não foi de modo algum, possível efetuar uma análise imparcial ao nível de satisfação dos colaboradores, pois a sensação que obtive foi de que estando os clientes e hóspedes satisfeitos, tudo o demais seria relativo.

No seguimento do inquérito realizado em dezembro e janeiro, solicitei que fosse autorizado efetuar um inquérito semelhante de modo a que fosse possível verificar se o tipo de respostas se mantinha ou não, mas tal nunca chegou a ser possível até ao término deste relatório.

No entanto, os pontos menos positivos de toda esta experiência, como tudo na vida, cria uma ansiedade no sentido de analisar num trabalho futuro o grau de satisfação dos colaboradores versus grau de satisfação dos clientes e hóspedes, pois estou em crer que a satisfação e qualidade de serviço prestada a um cliente está intimamente ligada aos colaboradores.

Referencias Bibliográficas

Câmara Municipal de Braga. (2019). *Bem vindo a Braga*. Obtido de Municipio de Braga: <https://www.cm-braga.pt/pt/0101/conhecer/seja-bem-vindo-a-braga>

Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas Lda.

Domingues, C. (1990). *Dicionário técnico de turismo*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, Lda.

Gomes, V. (2017). *Introdução à Gestão de Alimentação e Bebidas*. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas.

Infraspeak. (2019). *Infraspeak*. Obtido de Infraspeak: <https://infraspeak.com/pt-pt>

Lucas, L. (2010). *Manutenção de Hotel*. Maputo (Moçambique): Escolar, Editores e Livreiros, Lda.

Ministério da Cultura. (28 de dezembro de 2018). *Monumentos.gov.pt*. Obtido de Monumentos de Portugal: http://www.monumentos.gov.pt/Site/APP_PagesUser/SIPA.aspx?id=1719

Quintas, M. A. (1988). *Tratado de Hotelaria*. Lisboa: Instituto Nacional de Formação Turística | Printer Portuguesa, Lda.

Quintas, M. A. (2006). *Organização e Gestão Hoteleira (Organização e Gestão dos Empreendimentos Hoteleiros) (Vol. 2)*. Lisboa: Oteltur.

Reviewpro. (2019). Obtido de Reviewpro: <https://www.reviewpro.com/pt-pt/>

Softconcept. (2019). Obtido de Softconcept: <https://www.softconcept.pt/>

Vila Galé. (2019). *Vila Gale Website Oficial*. Obtido de Vila Gale Website Oficial: <https://www.vilagale.com>

Vila Galé S.A. (A). (2018). *Manual Interno de Operações - Volume I - Alojamentos*. Lisboa.

Vila Galé S.A. (B). (2018). *Manual Interno de Operações - Volume II - Comidas e Bebidas*. Lisboa.

Vila Galé S.A. (C). (2019). *Press Kit*. Lisboa.

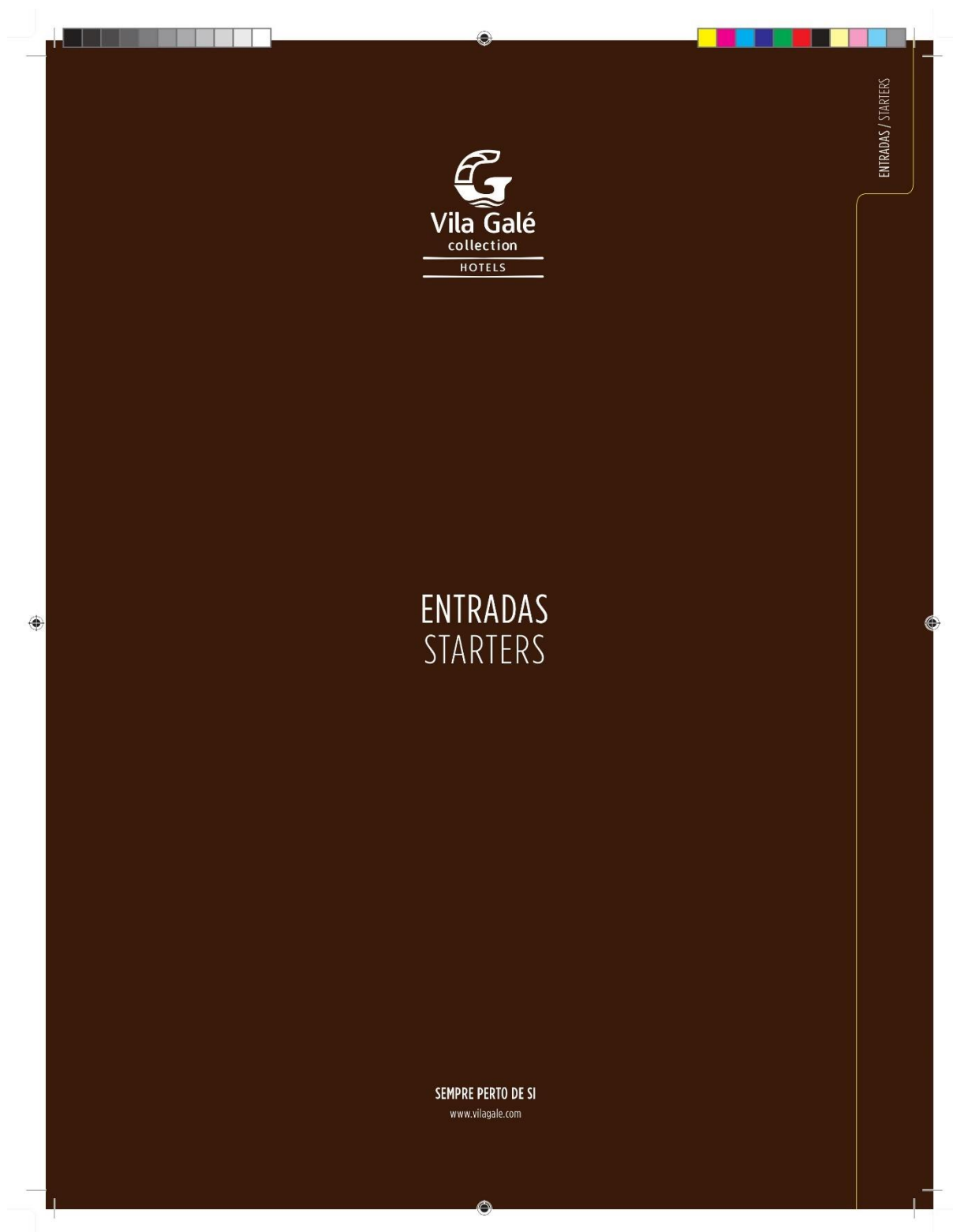
Vila Galé S.A. (D). (2019). *Documentação variada facultada durante o periodo de estágio*. Braga.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexos

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexo 1 – Carta Restaurante Bracara Augusta



COUVERT

Seleção de pães, manteiga simples e composta, azeite simples e composto 3,00 €
Selection of bread, butters and olive oil

ENTRADAS STARTERS

Sopa ou creme do Chef 3,50 €
Soup or cream soup of the Chef

O nosso Caldo Verde 4,00 €
Our "Caldo Verde" – Traditional cabbage and chorizo soup

Salada de abóbora assada com queijo chevre e pinhões corados em vinagrete de mostarda 7,00 €
Roast pumpkin salad with goat cheese and pine nuts on mustard vinaigrette
Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Reserva Tinto | Santa Vitória Reserve Red

Salada de camarão e manga em redução de vinagre balsâmico 9,00 €
Shrimp salad with mango and balsamic reduction
Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Rosé | Versátil Rose

 Portobello gratinado com alheira e ovo em salada de agrião e redução de vinho do Porto 8,00 €
Baked Portobello with traditional smoked sausage on water cress salad and Port reduction
Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Touriga Nacional

Torricado de presunto em broa de milho com queijo da Serra e compota de cebola 9,50 €
Corn bread "torricado" with Serra cheese an smoked ham with onion jam
Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Tinto | Versátil Red

 Prato recomendado pelo Chef
Recommended by the Chef



ALTERNATIVAS / ALTERNATIVES

ALTERNATIVAS ALTERNATIVES

SEMPRE PERTO DE SI
www.vilagale.com

RISOTTOS

Risotto de espargos verdes 12,00 €

Green asparagus risotto

Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Rosé | Versátil Rose

Risotto de cogumelos selvagens com lascas de parmesão 16,00 €

Wild mushrooms risotto with parmesan slices

Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto | Santa Vitória Special Reserve Red

 Risotto de queijo da Serra com crocante de presunto 12,00 €

Serra cheese risotto with crispy smoked ham

Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Reserva Tinto | Santa Vitória Reserve Red

Risotto de camarão com coentros 16,00 €

Shrimp risotto with coriander oil

Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Rosé | Versátil Rose

Risotto de salmão com lima 16,00 €

Salmon risotto with lime

Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Rosé | Versátil Rose

Risotto de alheira de caça com castanhas 12,00 €

Traditional sausage risotto with chestnuts

Vinho sugerido | Suggested wine: Versátil Rosé | Versátil Rose

 Prato recomendado pelo Chef
Recommended by the Chef



PEIXE / FISH

PEIXE
FISH

SEMPRE PERTO DE SI
www.vilagale.com



PEIXE FISH

Lombos de bacalhau em couve penca sobre migas de milho e grelos Cod fish fillets in traditional cabbage over sautéed corn bread with sprouts <small>Vinho sugerido Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto Special Reserve Red</small>	17,00 €
Polvo assado à lagareiro Roasted octopus in olive oil and garlic with potatoes and sautéed greens <small>Vinho sugerido Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto Special Reserve Red</small>	19,00 €
Robalo em fricassé de espargos verdes e cogumelos Sea bass on green asparagus and mushrooms fricassee <small>Vinho sugerido Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto Special Reserve Red</small>	16,00 €





CARNE
MEAT

CARNE / MEAT

SEMPRE PERTO DE SI
www.vilagale.com

CARNE MEAT

Peito de frango com mozzarella pesto e tomate seco em tagliatelle de limão 14,00 €

Chicken breast with mozzarella, pesto and dried tomato in lemon tagliatelle

Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto | Special Reserve Red

 Bochechas de porco caramelizadas em tentúgal crocante de aipo 17,00 €

Glazed pork cheeks in celery mousse pillow

Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Touriga Nacional

BIFES STEAKS

Vazia
Sirloin

Lombo
Tenderloin

Frito em azeite Santa Vitória com alho e louro 16,00 € 22,00 €

Fried in Santa Vitória olive oil with garlic and bay leaves

Grelhado com molho de queijo Roquefort 16,00 € 22,00 €

Grilled with Roquefort cheese sauce

Grelhado com molho de duas pimentas 16,00 € 22,00 €

Grilled with two peppers cream sauce

Grelhado com molho de cebola caramelizada 16,00 € 22,00 €

Grilled with caramelized onion sauce

Os bifes incluem dois acompanhamentos: Legumes salteados, batata palito ou arroz de coentros

The steaks include two side dishes: sautéed vegetables, french fries or coriander rice

Vinho sugerido | Suggested wine: Santa Vitória Grande Reserva Tinto | Santa Vitória Special Reserve Red

 Prato recomendado pelo Chef
Recommended by the Chef



VEGETARIANO VEGETARIAN

VEGETARIANO / VEGETARIAN

SEMPRE PERTO DE SI
www.vilagale.com



ENTRADAS STARTERS

Salada do campo Country salad	3,00 €
Salada de queijo fresco com morangos Fresh cheese and strawberry salad	6,00 €
Fricassé de cogumelos em tomate gratinado Mushroom fricassee in tomato gratin	5,00 €
Torrizado de ovos mexidos com espargos verdes Scrambled eggs with green asparagus crostini	5,00 €



PRATO PRINCIPAL MAIN COURSE

Lasanha de legumes em molho de tomate fresco Vegetable lasagna in fresh tomato sauce	12,00 €
Hambúrguer de arroz integral com lentilhas Brown rice and lentils hamburger	12,00 €
Crepes de legumes em creme de espinafres Vegetable spring rolls with creamy spinach	10,00 €
Feijoada de chouriço de soja Soy chorizo and red beans stew	11,00 €





SOBREMESAS DESSERTS


SEMPRE PERTO DE SI
www.vilagale.com

SOBREMESAS / DESSERTS



SOBREMESAS DESSERTS

	Fatia doce de Braga em leite creme caramelizado Sweet slice of Braga in caramelized custard	4,00 €
	Crocante tépido de mexidos em leite de amêndoa amarga Tepid crispy traditional Braga egg dessert, in bitter almond milk	5,00 €
	Petit gâteau de chocolate e gelado de nata Chocolate petit gâteau with ice cream	5,00 €
	Panna cotta de laranja Orange panna cotta	5,00 €
	Prato de fruta fresca laminada Sliced fresh fruit	4,00 €
	Queijo de ovelha amanteigado com doce de castanha e tosta de broa Buttery sheep cheese with chestnut jam and corn bread toast	7,00 €



 Prato recomendado pelo Chef
Recommended by the Chef

Anexo 2 – Carta de Vinhos





VINHOS SANTA VITÓRIA

Fundada em 2002, a Santa Vitória, pertencente ao Grupo Vila Galé, diferencia-se por aliar a tradição da apanha manual de uvas para alguns vinhos mais exclusivos às mais avançadas tecnologias de vinificação. Localizada no Vila Galé Clube de Campo, em Beja, que se estende por uma herdade de 1620 ha, com 127 ha de vinha e 150 ha de olival, a Santa Vitória dedica-se à produção e comercialização de vinho de qualidade da região do Alentejo, tendo já conquistado vários prémios em feiras da especialidade, nacionais e estrangeiras.

Na Santa Vitória é possível acompanhar todo o processo de produção, com visitas que começam nas vinhas e terminam na adega, rematadas com provas de vinhos. Aqui conjugam-se grandes vinhos, gastronomia regional e inúmeras atividades lúdicas ao ar-livre para oferecer um ambiente verdadeiramente rural, em plena planície alentejana.

SANTA VITÓRIA WINES

Founded in 2002, Santa Vitória, a company of Vila Galé group, distinguished by combining the manual harvesting for the more exclusive wines with the most advanced winemaking technologies. Located at the Vila Galé Clube de Campo, in Beja, extending over a steading of 1620 hectares, with 127 hectares of vineyards and 150 hectares of planted olive grove, Santa Vitória is focused on the production and sale of quality wine and olive oil from the Alentejo region, which have been awarded at various fairs in the national and international industry.

In Santa Vitória, is possible to watch the entire production process, beginning with a visit to the vineyards and ending in the wine cellar, with a wine tasting. Here great wines combine with regional cuisine and numerous leisure outdoor activities, offering a truly rural experience in the Alentejo's plains.

PRÉMIOS | AWARDS

INEVITÁVEL

- OURO GOLD - Fórum dos Enólogos 2015
- GRANDE OURO SPECIAL GOLD - Concours Mondial Bruxelles 2014
- 90 PONTOS POINTS - Wine Advocate, Robert Parker - December 2013
- BRONZE - Decanter 2011
- PRATA SILVER - Concurso Nacional de Vinhos Engarrafados 2011
- 92 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011
- PRATA SILVER - Concours Mondial de Bruxelles 2011

SANTA VITÓRIA TOURIGA NACIONAL

- OURO GOLD - Fórum dos Enólogos 2015
- PRATA SILVER - Concours Mondial Bruxelles 2013
- PRATA SILVER - International Wine Challenge 2013
- PRATA SILVER - Decanter World Wine Awards 2013
- PRATA SILVER - Vinalies International Paris 2013
- MELHOR VINHO TINTO VELHO MUNDO - Expovinis 2012
- BRONZE - International Wine Challenge 2012
- OURO GOLD - Concours Mondial de Bruxelles 2011
- 89 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011
- BRONZE - Decanter 2011

SANTA VITÓRIA RESERVA TINTO | RESERVE RED WINE

- PRATA SILVER - International Wine Challenge 2015
- COMMENDED - Decanter World Wine Awards 2013
- OURO GOLD - Concours Mondial Bruxelles 2012
- COMMENDED - International Wine Challenge 2012
- PRATA SILVER - International Wine Challenge 2011
- 87 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011

SANTA VITÓRIA GRANDE RESERVA TINTO SANTA VITÓRIA SPECIAL RESERVE RED

- OURO GOLD - CONOURS MONDIAL BRUXELLES 2014
- MELHOR VINHO TINTO VELHO MUNDO - Expovinis 2013
- PRATA SILVER - Concours Mondial de Bruxelles 2013
- BRONZE - International Wine Challenge 2011
- 91 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011
- COMMENDED - Decanter 2011

SANTA VITÓRIA BRANCO | WHITE WINE

- 86 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011

SANTA VITÓRIA GRANDE RESERVA BRANCO SANTA VITÓRIA SPECIAL RESERVE WHITE

- 91 PONTOS POINTS - Wine Enthusiast Magazine - August 2011
- BRONZE - Decanter 2011

VERSÁTIL TINTO | RED WINE

- PRATA SILVER - International Wine Challenge 2015
- TOP 10 Vinhos Nacionais João Paulo Martins 2015
- PRATA SILVER - Concours Mondial de Bruxelles 2014
- PRATA SILVER - Concours Mondial de Bruxelles 2013
- BRONZE - International Wine Challenge 2013
- COMMENDED - Decanter World Wine Awards 2013
- OURO GOLD - Concours Mondial de Bruxelles 2011
- BRONZE - International Wine Challenge 2011



VINHOS BRANCOS WHITE WINES

VERDE	Muralhas	75 cl	22,00 €
	Quinta D' Amares	75 cl	16,00 €
	Vila Nova	75 cl	17,00 €
	Casal Ventozela	75 cl	29,00 €
	Quinta da Aveleda	75 cl	17,00 €
DOURO	Planalto	37,5 cl	9,00 €
		75 cl	17,00 €
DÃO	Agenda	75 cl	16,50 €
ESTREMADURA	S.Sebastião	75 cl	20,00 €
ALENTEJO	Versátil	37,5 cl	5,50 €
		75 cl	9,50 €
	Santa Vitória	75 cl	13,00 €
	Santa Vitória Grande Reserva Santa Vitória Special Reserve	75 cl	24,00 €
ALGARVE	Herdade dos Pimenteis	75 cl	17,00 €

VINHOS TINTOS RED WINES

DOURO	Esteva	75 cl	17,00 €
	Van Zeller	75 cl	29,00 €
DÃO	Agenda	75 cl	16,00 €
ESTREMADURA	Quinta de S.Sebastião Reserva	75 cl	35,00 €
ALENTEJO	Versátil	37,5 cl	5,50 €
		75 cl	9,50 €
	Santa Vitória Reserva Santa Vitória Reserve	75 cl	13,00 €
	Santa Vitória Grande Reserva Santa Vitória Special Reserve	75 cl	24,00 €
	Santa Vitória Touriga Nacional	75 cl	30,00 €
Inevitável	75 cl	33,00 €	
ALGARVE	Herdade dos Pimenteis	75 cl	17,00 €



VINHOS ROSÉS
ROSE WINES

Versátil	75 cl	9,50 €
Santa Vitória	75 cl	13,00 €
Mateus Rosé	75 cl	17,00 €

CHAMPAGNES & ESPUMANTES
CHAMPAGNES & SPARKLING WINE

Espumante Santa Vitória Santa Vitória Sparkling Wine	75 cl	25,00 €
Murganheira Super Reserva Bruto Sparkling Wine	75 cl	30,00 €
Moet et Chandon Brut Imperial	75 cl	75,00 €



Anexo 3 – Menu Sem Glúten





COUVERT

Pão sem glúten, manteiga, azeite 2,50 €
Gluten free bread, butter and olive oil

ENTRADAS STARTERS

Sopa ou creme do Chefe 3,50 €
Soup or cream soup of the Chef

Salada de queijo fresco com morangos e manjeriço 6,00 €
Fresh cheese salad with strawberries and basil

PRATO PRINCIPAL MAIN COURSE

Risotto de espargos verdes 12,00 €
Green asparagus risotto

Bife da vazia grelhado com arroz de coentros 16,00 €
Grilled sirloin steak with coriander rice

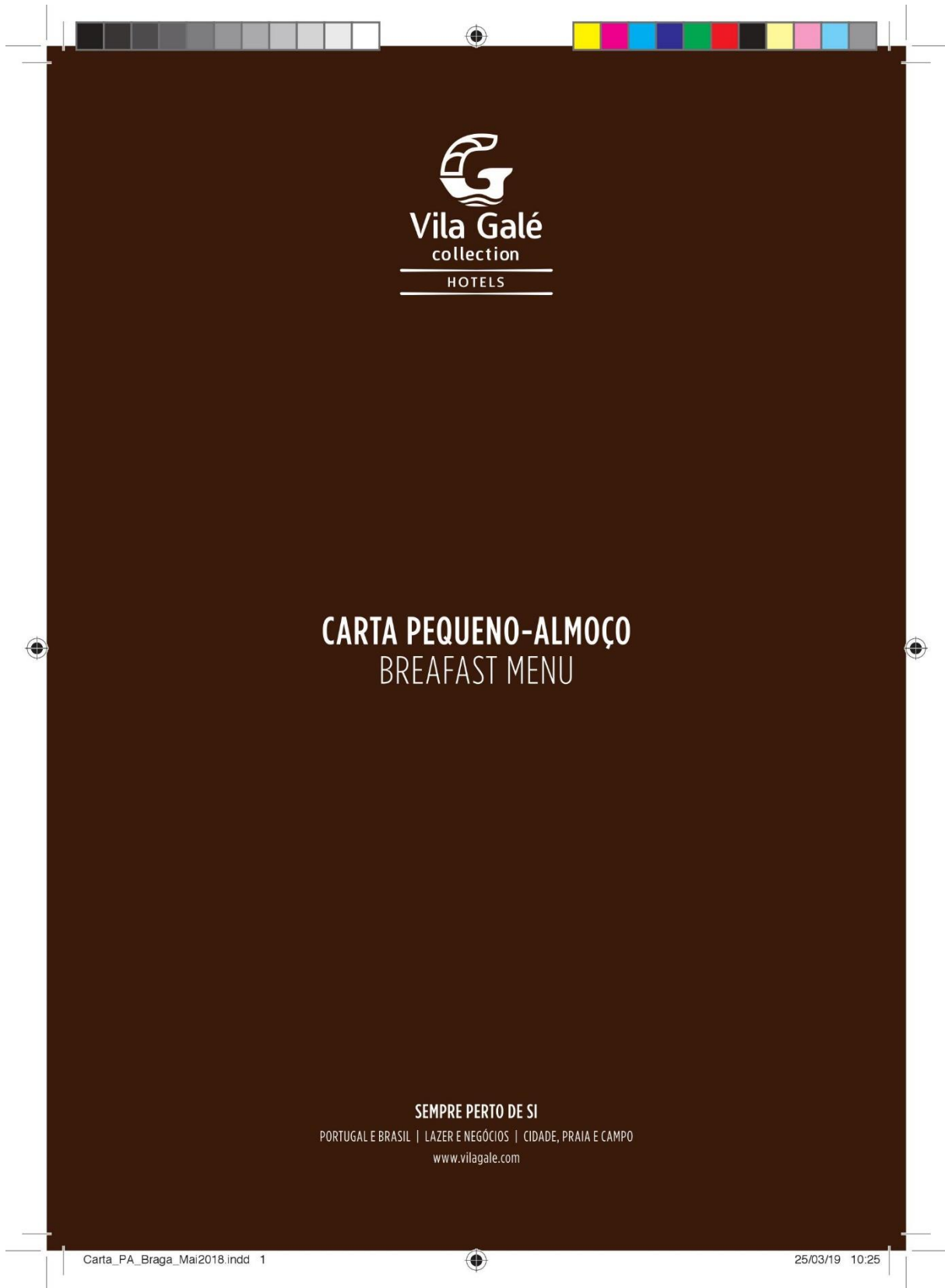
SOBREMESAS DESSERTS

Arroz doce com canela e limão 4,00 €
Rice pudding with cinnamon and lemon

Panna cotta de chocolate branco em coulis de manga 5,00 €
White chocolate panna cotta with mango coulis

Fruta fresca laminada 4,00 €
Sliced fresh fruit

Anexo 4 – Carta de Pequeno Almoço





Café, leite, chocolate ou chá
Coffee, milk, chocolate or tea

Pão e pastelaria
Bread and viennoiserie

Panquecas
Pancakes

Ovos
Eggs

Ovos estrelados
Fried eggs

Ovos mexidos compostos
(com bacon ou fiambre ou salsicha)

Ovos mexidos simples
Plain scrambled eggs

Composed scrambled eggs
(with bacon or ham or sausage)

Ovos cozidos
Boiled eggs

Salsicha Cocktail
Cocktail Sausage

Bacon crocante
Crispy bacon

Cogumelos salteados
Sautéed mushrooms

Feijão com tomate
Baked beans

Tomate gratinado
Gratinated tomato

Charcutaria
(Fiambre porco, fiambre peru ou chouriço)
Delicatessen
(ham, turkey ham or rolled ham)



Queijo
(Edamer, fresco, Brie e Cheddar)
Cheese
(Edamer, fresh, Brie and Cheddar)

Corn Flakes

Muesli

Fibra integral
Wheat fiber cereals

Fruta

Fruit
Salada de fruta
Fruit salad

Fruta da época
Fruit of the season

logurte

Yoghurt

logurte natural
Plain yoghurt

logurte de aromas
Yoghurt with flavors

Compotas caseiras
Homemade jams

Sumos de frutas

(Laranja, Manga Laranja, Pêssego, Tomate ou Maçã)

Fruit Juice

(Orange, Mango Orange, Peach, Tomato or Apple)

Temos pequeno-almoço apto para celíacos. Peça aos nossos colaboradores.
We have breakfast suitable for people with celiac disease. Ask our collaborators.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexo 5 – Menu Room Service



SANDUÍCHES SANDWICHES

24 Horas, 24 Hours

Fiambre ou queijo 5,00€
Ham or cheese

Tosta mista | fiambre, queijo e manteiga 5,00€
Ham, cheese and butter toast

Salmão fumado, ovo cozido, tomate, alface, alcaparras e maionese 10,00€
Smoked salmon, boiled egg, tomato, lettuce, capers and mayonnaise

Queijo fresco com tomate e manjeriço 5,00€
Fresh cheese with tomato and basil

Prego no pão 10,00€

Lombo de novilho em pão de chapata

Tenderloin steak, garlic and olive oil on bread

*Apenas disponível das 10h00 às 22h30

**Only available from 10:00 a.m. to 10:30 p.m.*

SOBREMESAS DESSERTS

24 Horas 24 Hours

Fatia doce de Braga em leite creme caramelizado 5,00€
Sweet slice of Braga in caramelized custard

Panna cotta de laranja 7,00€
Orange panna cotta

Salada de fruta 5,00€
Fruit Salad

REFEIÇÕES LIGEIRAS LIGHT MEALS

Das 12h00 às 22h30. From 12:00 p.m. to 10:30 p.m.

Couvert (pão e manteiga) 3,00€
Couvert (bread and butter)

Sopa ou creme do Chef 4,00€
Chef's soup or cream soup

Salada de queijo fresco com morangos e manjeriço 7,00€
Fresh cheese salad with strawberries and basil

Omelete com batata frita e salada 7,00€
Omelette with french fries and salad

Omelete mista ou de cogumelos com batata frita e salada 8,00€
Ham and cheese or mushroom omelette with french fries and salad

Peito de frango com mozzarella, pesto e tomate seco em tagliatelle de limão 15,00€
Chicken breast with mozzarella, pesto and dried tomato in lemon tagliatelle

Lombos de bacalhau em couve penca sobre migas de milho e grelos 18,00€
Cod fish filets in traditional cabbage over sautéed corn bread with sprouts

Bife de novilho com molho de cogumelos e batata frita 14,00€
Steak escalope with mushroom sauce and french fries

BEBIDAS DRINKS

24 horas
24 hours



OS NOSSOS VINHOS OUR WINES

Versátil Branco / Tinto / Rosé <i>Versátil White / Red / Rosé</i>	75 cl	9,50€
Santa Vitória Branco / Rosé <i>Santa Vitória White / Rosé</i>	75 cl	13,00€
Santa Vitória Reserva Tinto <i>Santa Vitória Reserve Red</i>	75 cl	13,00€
SV Grande Reserva Branco / Tinto <i>SV Special Reserve White / Red</i>	75 cl	24,00€
Santa Vitória Touriga Nacional <i>Santa Vitória Touriga Nacional</i>	75 cl	30,00€
Inevitável	75 cl	33,00€

CERVEJAS BEERS

Garrafa <i>Bottle</i>	33 cl	3,60€
Garrafa importada <i>Imported bottle</i>	25 cl	4,80€
Sem álcool <i>Non-alcoholic</i>	33 cl	3,60€
Sidra <i>Cider</i>	33 cl	5,00€

ESPIRITUOSOS SPIRITS

Gin	5 cl	7,20€
Vodka	5 cl	7,20€
Rum	5 cl	7,20€
Whisky	5 cl	7,20€

CHAMPANHE & ESPUMANTE CHAMPAGNE & SPARKLING WINES

Espumante Santa Vitória <i>Santa Vitória Sparkling Wine</i>	75 cl	25,00€
Espumante Super Reserva <i>Bruto Murganheira</i> <i>Sparkling Wine Brut Murganheira</i>	75 cl	30,00€
Moët & Chandon - Brut Imperial	75 cl	75,00€

Anexo 6 – Carta de Bar

GINS VILA GALÉ		
Inseparable Limão e Hortelã ou Laranja e Canela Lemon and Mint or Orange and Cinnamon	18,00€	
G'Vine Floraison Framboesas e Uva Branca ou Maçã Verde e Uva Tinta Raspberries and White Grape or Green Apple and Red Grape	17,50€	
Gold 999,9 Maçã Verde e Pau de Canela Green Apple and Cinnamon Stick	16,00€	
Sharish Lima e Coentros Lime and Coriander	14,50€	
Hendrick's Pepino e Limão ou Pepino e Alecrim Cucumber and Lemon or Cucumber and Rosemary	14,00€	
Martin Miller's Pimenta Rosa e Laranja ou Lima e Zimbro Rose Pepper and Orange or Lime and Juniper	13,00€	
Jodhpur Premium Pimenta da Jamaica, Zimbro e Limão Allspice, Juniper and Lemon	12,50€	
Bulldog London Dry Pimenta Rosa e Pimenta da Jamaica ou Coentros e Lima Rose Pepper and Allspice or Coriander and Lime	12,50€	
Bombay Sapphire Laranja, Lima, Anis e Cardamomo ou Lima e Cardamomo Orange, Lime, Star Anis and Cardamom or Lime and Cardamom	9,00€	
Gordon's Perigan's Bombay Original Beefeater Limão e Lima Lemon and Lime	6,00€	

IVA incluído a taxa em vigor. VAT included. Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações. Complaints book available.
Para prevenção de potenciais alergias, existe ficha técnica com a descrição dos ingredientes utilizados.
If you suffer from any allergies, a technical sheet exists with a full description of the ingredients used.



CARTA DE BAR BAR MENU

SEMPRE PERTO DE SI
PORTUGAL E BRÁSIL | LAGER E NEGÓCIOS | CIDADE, PRAIA E CAMPO
www.vilagalé.com

VINHO A COPO WINE BY THE GLASS

Versátil Branco / Tinto / Rosé Versátil White / Red / Rose	15 cl	2,00 €
Santa Vitória Branco / Rosé Santa Vitória White / Rose	15 cl	2,80 €
Santa Vitória Reserva Tinto Santa Vitória Reserve Red	15 cl	2,80 €
Santa Vitória Grande Reserva Branco / Tinto Santa Vitória Special Reserve White / Red	15 cl	6,00 €
Santa Vitória Touriga Nacional Santa Vitória Touriga Nacional	15 cl	8,00 €
Sugestão de vinho a copo Premium Premium wine selection by the glass	15 cl	8,50 €

SANGRIAS SANGRIA

Sangria Santa Vitória (Branco, Tinto ou Rosé) Santa Vitória Sangria (White, Red or Rose)	100 cl	11,00 €
Sangria Espumante Tropical Tropical Sparkling Wine Sangria	100 cl	15,00 €

VINHOS GENEROSOS FORTIFIED WINES

Porto Extra Seco Porto extra dry	6 cl	3,75 €
Porto Tawny	6 cl	3,75 €
Porto 10 Anos Porto 10 Years	6 cl	6,00 €
Porto Vintage	6 cl	9,00 €
Madeira Sercial	6 cl	3,75 €
Madeira Malvasia	6 cl	3,75 €
Jerez Sherry	6 cl	4,00 €
Moscatel de Setúbal Setúbal Moscatel	6 cl	3,75 €

APERITIVOS APPETIZERS

Vermute Rosso / Bianco / Dry	6 cl	3,50 €
Campari	5 cl	5,50 €
Pernod / Ricard	5 cl	5,00 €

CERVEJAS BEERS

Imperial Draught Beer	20 d	2,50 €
Caneca Large Beer	40 d	4,00 €
Garrafa Bottle	33 d	3,00 €
Garrafa Stout Bottle Stout	33 d	3,00 €
Garrafa Importada Imported Bottle	25 d	4,00 €
Sem Alcool Non-Alcoholic Beer	33 d	3,00 €
Sidra Cider	33 d	4,50 €

CHAMPANHE & ESPUMANTES CHAMPAGNE & SPARKLING WINES

Espumante (flute) Sparkling Wine (flute)	12 d	6,00 €
Espumante Santa Vitória Santa Vitória Sparkling Wine	75 d	25,00 €
Espumante Super Reserva Bruto Murganheira Sparkling Wine	75 d	30,00 €
Moët & Chandon - Brut Imperial	75 d	75,00 €

COGNACS & ARMAGNACS COGNACS & ARMAGNACS

Cognac VS	5 d	9,00 €
Cognac VSOP	5 d	11,00 €
Armagnac VSOP	5 d	8,00 €

WHISKIES WHISKIES

Whiskies Novos Blended Scotch Whiskies	5 d	6,00 €
Whiskies Velhos Old Blended Scotch Whiskies	5 d	8,50 €
Whiskies Velhissimos Very Old Scotch Whiskies	5 d	17,00 €
Whiskies Bourbon Bourbon Whiskies	5 d	6,50 €
Whiskies Irlandeses Irish Whiskies	5 d	6,50 €
Whiskies Canadianos Canadian Whiskies	5 d	6,50 €
Whiskies de Malte Malt Whiskies	5 d	11,00 €

AGUARDENTES BRANDIES

Brandy	5 d	4,50 €
Aguardentes Bagaceiras	5 d	6,50 €
Aguardentes de Frutos Fruit Brandies	5 d	6,50 €
Aguardentes Vinicas Velhas Old Brandies	5 d	7,50 €
Fernet Branca	3 d	5,00 €

LICORES LIQUEURS

Licores Nacionais National Liqueurs	4 d	4,00 €
Licores Importados Imported Liqueurs	4 d	6,00 €
Licor do mosteiro de Singeverga Liqueur from Singeverga monastery	4 d	5,00 €

O licor de Singeverga é exclusivamente preparado pelos monges beneditinos, a partir de escolha criteriosa de plantas aromáticas, sendo o único licor monástico existente em Portugal.
The Singeverga liqueur is exclusively prepared by the Benedictine monks, from the careful selection of aromatic plants, being the only monastic liquor existing in Portugal.

ESPIRITUOSOS SPIRITS

Gin	5 d	6,00 €
Vodka	5 d	6,00 €
Rum	5 d	6,00 €
Tequila	5 d	6,00 €

COCKTAILS SINGEVERGA SINGEVERGA COCKTAILS

Benedictino Licor de Singeverga, espumante e bitters de laranja Singeverga liqueur, sparkling wine and orange bitters	12 d	6,50 €
Singeverga Sling Licor de Singeverga, gin, licor de cereja, lima, sumo de ananás, grenadine, água com gás e angustura bitter Singeverga liqueur, gin, cherry liqueur, lime, pineapple juice, grenadine, sparkling water and angustura bitter	20 d	8,00 €
Gin Monástico Licor de Singeverga, gin, vermouth extra seco e bitter de laranja Singeverga liqueur, gin, extra dry vermouth and orange bitters	9 d	7,00 €
Monge Licor de Singeverga, whiskey bourbon e angustura bitter Singeverga liqueur, bourbon whiskey and angustura bitters	6 d	6,50 €

COCKTAILS DE ESPUMANTE SPARKLING WINE COCKTAILS

Kir Royal Creme de cassis e espumante Cassis cream and sparkling wine	12 cl	6,50 €
Kir Imperial Creme de framboesa e espumante Raspberry cream and sparkling wine	12 cl	6,50 €
Bellini Néctar de pêssego e espumante Peach juice and sparkling wine	12 cl	6,50 €
Buck's Fizz Sumo de laranja e espumante Orange juice and sparkling wine	12 cl	6,50 €
Champanhe Cocktail Espumante, brandy, triple seco, angostura e açúcar Sparkling wine, brandy, triple sec, angostura bitter and sugar	12 cl	6,50 €
Galé Champanhe Creme de melão e espumante Melon cream and sparkling wine	12 cl	6,50 €

COCKTAILS APERITIVOS BEFORE DINNER COCKTAILS

Caipirinha Cachaça, lima e açúcar Sugar cane brandy, lime and sugar	20 cl	6,50 €
Caipiríssima de Ananás Pineapple Caipiríssima Rum, ananás, lima e açúcar Rum, pineapple, lime and sugar	20 cl	6,50 €

Mojito Rum, hortelã, sumo de lima, açúcar e água gasificada Rum, mint, lime juice, sugar and sparkling water	20 cl	6,50 €
Pina Colada Rum, leite de coco e sumo de ananás Rum, coconut milk and pineapple juice	20 cl	6,50 €
Vila Galé Night & Day Vodka, batida de coco, schnapps de pêssego, sumo de laranja natural e grenadine Vodka, coconut milk, peach schnapps, fresh orange juice and grenadine	20 cl	6,50 €
Dry Martini Gin e Vermute Extra Seco Gin and Extra Dry Vermute	6 cl	6,00 €
Bloody Mary Vodka, sal, pimenta, tabasco, molho inglês, sumo de limão e sumo de tomate Vodka, salt, pepper, tabasco, worcester sauce, lemon juice and tomato juice	6 cl	6,00 €
Daiquiri Rum, sumo de lima e açúcar Rum, lime juice and sugar	6 cl	6,00 €
Daiquiri de Morango Strawberry Daiquiri Rum, creme de morango, sumo de morango, sumo de lima e açúcar Rum, strawberry cream, strawberry juice, lime juice and sugar	20 cl	6,50 €
Margarita Tequila, triple seco e sumo de lima Tequila, triple sec and lime juice	6 cl	6,00 €
Manhattan Bourbon Whiskey, Vermute Tinto e Angostura Bitter Bourbon Whiskey, Red Vermute and Angostura Bitter	6 cl	6,00 €
Whiskey Sour Bourbon Whiskey, sumo de limão e açúcar Bourbon Whiskey, lemon juice and sugar	6 cl	6,00 €

COCKTAILS DIGESTIVOS AFTER DINNER COCKTAILS

Alexander Brandy, creme de cacau escuro e natas Brandy, dark cocoa cream and fresh cream	6 cl	6,00 €
Grasshopper Creme de menta verde, creme de cacau branco e natas Peppermint green liqueur, white cocoa cream and fresh cream	6 cl	6,00 €
God Father Whisky escocês e amaretto Scotch whisky and amaretto	6 cl	6,00 €
Black Russian Vodka e licor de café Vodka and coffee liqueur	6 cl	6,00 €

COCKTAILS SEM ÁLCOOL MOCKTAILS

Virgin Mary Sal, pimenta, molho inglês, tabasco, limão e sumo de tomate Salt, pepper, worcester sauce, tabasco, lemon and tomato juice	12 cl	5,00 €
Virgin Colada Leite de coco e sumo de ananás Coconut milk and pineapple juice	20 cl	5,00 €
São Francisco Limão, alperce, ananás, laranja, péra e groselha Lemon, apricot, pineapple, orange, pear and red currant	20 cl	5,00 €
Pussyfoot Laranja, limão, sumo de lima e grenadine Orange, lemon, lime juice and grenadine	20 cl	5,00 €

COCKTAILS QUENTES HOT COCKTAILS

Irish Coffee Whiskey irlandês, café, açúcar e natas Irish whiskey, coffee, sugar and fresh cream	10 cl	6,00 €
Galé Chocolate Malibu, chocolate e natas Malibu, chocolate and fresh cream	10 cl	6,00 €
Calipso Coffee Rum, licor de café, café, açúcar e natas Rum, coffee liquor, coffee, sugar and fresh cream	10 cl	6,00 €

CAFETARIA HOT DRINKS

Café / Descafinado Coffee / Decaffeinated	1,80 €
Café Duplo / Café com Leite Double Coffee / Coffee with Milk	2,20 €
Cappuccino / Chocolate Quente Cappuccino / Hot Chocolate	2,20 €
Chá e Infusões Tea and Infusions	2,20 €

REFRIGERANTES SOFT DRINKS

Refrigerantes Soft Drinks	20 cl	2,70 €
	25 cl	3,00 €
	33 cl	3,30 €

SUMOS JUICES

Néctar de Frutas Fruit Juices	20 cl	3,30 €
Sumo de Fruta Natural Fresh Fruit Juice	20 cl	4,50 €
Batidos de Fruta Natural Fresh Fruit Milkshake	20 cl	4,50 €
Compal Essencial Kids Dose de Fruta de Macã, Banana, Laranja e Ananás Apple, Banana, Orange and Pineapple Fruit Shot	11 cl	1,50 €

ÁGUAS WATERS

Água de Nascente sem Gás Spring Still Water	25 cl	2,00 €
	50 cl	2,50 €
	100 cl	3,00 €
	150 cl	3,50 €
Água Mineral com Gás Sparkling Mineral Water	25 cl	2,20 €
	50 cl	2,80 €

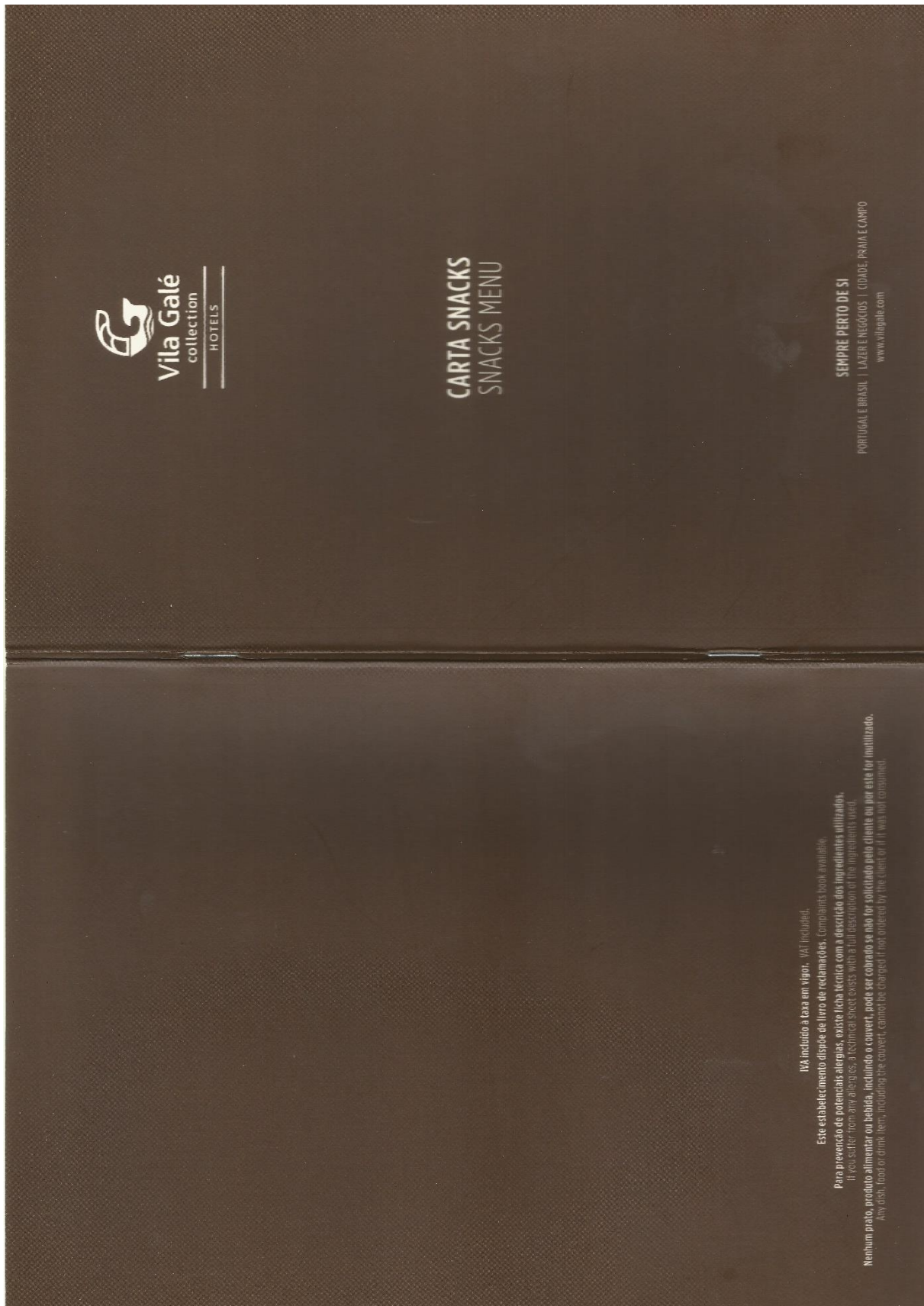
SANDUÍCHES SANDWICHES

Queijo ou Fiambre Cheese or Ham	4,00 €
Fiambre ou queijo e manteiga Ham or cheese and butter	
Salmão Fumado Smoked Salmon	9,00 €
Salmão fumado, ovo cozido, tomate, alface, alcaparras e maionese Smoked salmon, boiled egg, tomato, lettuce, capers and mayonnaise	
Queijo Fresco com Tomate e Manjeriço Fresh Cheese with Tomato and Basil	4,00 €
Queijo fresco, alface, tomate e manjeriço Fresh cheese, lettuce, tomato and basil	
Baguete de Frango Chicken Baguette	4,00 €
Maionese, frango, milho, alface e tomate Mayonnaise, chicken, corn, lettuce and tomato	
Baguete de Atum Tuna Baguette	4,00 €
Maionese, atum, ovo cozido, tomate e alface Mayonnaise, tuna, boiled egg, tomato and lettuce	
Club Frango, bacon, tomate, alface, ovo cozido, queijo, fiambre e maionese	9,00 €
Chicken, bacon, tomato, lettuce, boiled egg, cheese, ham and mayonnaise	
Tosta Mista Ham and Cheese Toasted Sandwich	4,00 €
Fiambre, queijo e manteiga Ham, cheese and butter	

Tosta de Frango Chicken Toasted Sandwich	4,00 €
Frango, maionese, queijo e tomate Chicken, mayonnaise, cheese and tomato	
Tosta de Atum Tuna Toasted Sandwich	4,00 €
Atum, maionese, coentros e queijo Tuna, mayonnaise, coriander and cheese	
Hambúrguer Vila Galé * Vila Galé Burger *	9,00 €
Hambúrguer, alface, tomate, cebola, bacon, ovo estrelado e batata frita Burger, lettuce, tomato, onion, bacon, fried egg and french fries	
Prégo no Pão * Steak Sandwich *	9,00 €
Bife do lombo, alho e azeite Tenderloin steak, garlic and olive oil	
Bifana * Pork fillet sandwich *	6,00 €
Escalope de porco, alface e mostarda Pork fillet, lettuce and mustard	

* Disponível até às 23h00
* Available until 11 PM

Anexo 7 – Carta de Snacks



**SANDUÍCHES
SANDWICHES**

Queijo ou Fiambre Cheese or Ham Fiambre ou queijo e manteiga Ham or cheese and butter	4,00 €
Salmão Fumado Smoked Salmon Salmão fumado, ovo cozido, tomate, alface, alcázaras e maionese Smoked salmon, boiled egg, tomato, lettuce, capers and mayonnaise	9,00 €
Queijo Fresco com Tomate e Manjeriço Fresh Cheese with Tomato and Basil Queijo fresco, alface, tomate e manjeriço Fresh cheese, lettuce, tomato and basil	4,00 €
Baguete de Frango Chicken Baguette Maionese, frango, milho, alface e tomate Mayonnaise, chicken, corn, lettuce and tomato	4,00 €
Baguete de Atum Tuna Baguette Maionese, atum, ovo cozido, tomate e alface Mayonnaise, tuna, boiled egg, tomato and lettuce	4,00 €
Club Frango, bacon, tomate, alface, ovo cozido, queijo, fiambre e maionese Chicken, bacon, tomato, lettuce, boiled egg, cheese, ham and mayonnaise	9,00 €
Tosta Mistá Toasted Cheese and Ham Sandwich Fiambre, queijo e manteiga Ham, cheese and butter toast	4,00 €

Tosta de Frango Chicken Toasted Sandwich Frango, maionese, queijo e tomate Chicken, mayonnaise, cheese and tomato	4,00 €
Tosta de Atum Tuna Toasted Sandwich Atum, maionese, coentros e queijo Tuna, mayonnaise, coriander and cheese	4,00 €
Cachorro Quente Hot Dog Salsicha, maionese, ketchup, molho especial e batata palha Sausage, mayonnaise, ketchup, special sauce and shredded potatoes	6,00 €
Prego no Pão Steak Sandwich Bife do lombo, alho e azeite Tenderloin steak, garlic and olive oil	9,00 €
Bifana Pork Fillet Sandwich Escalope de porco, alface e mostarda Pork fillet, lettuce and mustard	6,00 €

WRAPS

Peito de Peru com Tomate Seco Turkey Breast with Dried Tomato Queijo creme, alface, tomate seco, cebola e fiambre de peru Cream cheese, lettuce, sun dried tomato, onion and turkey ham	6,00 €
Frango com Manga e Cenoura Chicken with Mango and Carrot Queijo creme, alface, milho, frango, manga e cenoura Cream cheese, lettuce, corn, chicken, mango and carrot	6,00 €
Salmão Fumado e Lima Smoked Salmon and Lime Queijo creme, alface, tomate, salmão fumado e lima Cream cheese, lettuce, tomato, smoked salmon and lime	6,00 €
Atum e Cebola Tuna and Onion Queijo creme, alface, tomate, atum e cebola Cream cheese, lettuce, tomato, tuna and onion	6,00 €

SALADAS SALADS

Salada do Campo Country Salad Alface, agriões, tomate, pepino, cebola, cenoura e pimento Lettuce, water cress, tomato, cucumber, onion, carrot and red pepper	3,00 €
Salada de Queijo Fresco com Morangos Fresh Cheese and Strawberry Salad Alface, queijo fresco, morangos, manjeriço e pinhões Lettuce, fresh cheese, strawberries, basil and pine nuts	6,00 €

Salada de Atum Tuna Salad Atum, alface, tomate, azeitonas, feijão frade, cebola e ovo cozido Tuna, lettuce, tomato, olives, black eyed peas, onion and boiled egg	6,00 €
Salada de Frango Chicken Salad Alface, tomate cherry, frango, nozes, abacaxi e manga Lettuce, cherry tomato, chicken, walnuts, pineapple and mango	6,00 €
Salada de Salmão Fumado Smoked Salmon Salad Alface, salmão fumado, pêssego, laranja e nozes Lettuce, smoked salmon, peach, orange and walnuts	6,00 €

HAMBÚRGUERES BURGERS

DAS 12H30 ÀS 15H00 | FROM 12:30 PM TO 3:00 PM

Hambúrguer Simples Plain Burger Hambúrguer de vaca, queijo, alface, tomate, cebola e batata frita Beef burger, cheese, lettuce, tomato, onion and french fries	6,00 €
Hambúrguer Vila Galé Vila Galé Burger Hambúrguer de vaca, alface, tomate, cebola, bacon, ovo estroado e batata frita Beef burger, lettuce, tomato, onion, bacon, fried egg and french fries	9,00 €
Dose de Batata Frita French Fries Portion	3,00 €

SOBREMESAS DESSERTS

Arroz Doce com Canela e Limão Rice Pudding with Cinnamon and Lemon	4,00 €
Salada de Fruta Fruit Salad	4,00 €
Gelado (Taça com Três Sabores) Ice Cream (Three Flavors Cup)	4,00 €

VINHO A COPO WINE BY THE GLASS

Santa Vitória Versátil Branco / Tinto / Rosé Santa Vitória Versátil White / Red / Rose	15 d	2,00 €
Santa Vitória Branco / Rosé Santa Vitória White / Rose	15 d	2,80 €
Santa Vitória Reserva Tinto Santa Vitória Reserve Red	15 d	2,80 €
Santa Vitória Grande Reserva Branco / Tinto Santa Vitória Special Reserve White / Red	15 d	6,00 €
Santa Vitória Touriga Nacional Santa Vitória Touriga Nacional	15 d	8,00 €
Sugestão de vinho a copo Premium Premium wine selection by the glass	15 d	8,50 €

SANGRIAS SANGRIAS

Sangria Santa Vitória (Branco, Tinto ou Rosé) Santa Vitória Sangria (White, Red or Rose)	100 cl	11,00 €
Sangria Espumante Tropical Tropical Sparkling Wine Sangria	100 cl	15,00 €

CERVEJAS BEERS

Imperial Draught Beer	20 cl	2,50 €
Caneca Large Beer	40 cl	4,00 €
Garrafa Bottle	33 cl	3,00 €
Garrafa Importada Imported Bottle	25 cl	4,00 €
Garrafa Stout Stout Bottle	33 cl	3,00 €
Sem Alcool Non-Alcoholic Beer	33 cl	3,00 €
Sidra Cider	33 cl	4,50 €

COCKTAILS

Daiquiri de Morango Strawberry Daiquiri Rum, creme de morango, sumo de morango, sumo de lima e açúcar Rum, strawberry cream, strawberry juice, lime juice and sugar	20 cl	6,50 €
Caipirinha Cachaça, lima e açúcar Sugar cane brandy, lime and sugar	20 cl	6,50 €
Caipiríssima de Ananás Pineapple Caipirissima Rum, ananás, lima e açúcar Rum, pineapple, lime and sugar	20 cl	6,50 €
Mojito Rum, hortelã, sumo de lima, açúcar e água gasificada Rum, mint, lime juice, sugar and sparkling water	20 cl	6,50 €
Piña Colada Rum, leite de coco e sumo de ananás Rum, coconut milk and pineapple juice	20 cl	6,50 €
Vila Galé Night & Day Vodka, batida coco, peach schnapps, sumo de laranja natural e grenadine Vodka, coconut milk, peach schnapps, fresh orange juice and grenadine	20 cl	6,50 €

REFRIGERANTES SOFT DRINKS

Refrigerantes Soft Drinks	20 cl	2,70 €
	25 cl	3,00 €
	33 cl	3,30 €

ÁGUAS WATERS

Água de Nascente sem Gás Still mineral water	25 cl	2,00 €
	50 cl	2,50 €
	100 cl	3,00 €
	150 cl	3,50 €
Água Mineral com Gás Sparkling mineral water	25 cl	2,20 €
	50 cl	2,80 €

**CAFETARIA
HOT DRINKS**

Café ou descafeinado Coffee or decaffeinated	1,80 €
Café duplo Double coffee	2,20 €
Cappuccino, chocolate, café com leite Cappuccino, chocolate, coffee with milk	2,20 €
Chá e infusões Tea and infusions	2,20 €

BUFFET VILA GALÉ



Anexo 8 – Grelha de Buffets

SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Creme de abóbora
- Cubos de pão frito
- Mini pastéis de bacalhau
- Argoilas de pata
- Mini rissois de marisco
- Mini croquetes
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJOS E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo mistura
- Queijo fresco em azeite alho e ervas
- Marmelada
- Toastas
- Salmão fumado
- Paio York
- Morcela tradicional assada
- Carpaccio de atum

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Couve roxa
- Rabanetes laminados
- Milho doce
- Azeitonas temperadas
- Pimentos tricolores

COMPLEMENTOS

- Atum lascarado
- Salsichas em rodélas
- Fiambre de peru
- Queijo fresco em cubos
- SALADAS COMBINADAS
- Queijo fresco com pimentos assados
- Batatas coentros e presunto

SOBREMESAS

- Maçã reineta assada
- Mousse de chocolate
- Abacaxi flamejado
- Leite creme de chocolate
- Pudim de fêo
- Torta de claras do Algarve
- Bolo Sacher

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Secretos de porco grelhados
- Arroz de pato
- Salmão grelhado com molho de limão
- Feijoada de cogumelos
- Esparguete de atum

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata cozida
- Arroz com bacon
- Cenoura baby com courgettes em mel e limão

SOPES

- Vegetable cream soup
- Pumpkin cream soup
- Croutons
- Mini cod fish patties
- Squid rings
- Sea food patties
- Mini meat croquets
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar cheese
- Mixture cheese
- Fresh cheese with garlic, olive oil and herbs
- Quince jam
- Toasts
- Smoked salmon
- York smoked ham
- Roasted traditional blood sausage
- Tuna carpaccio

FRUITS

- SLICED FRUIT 1
- SLICED FRUIT 2
- SLICED FRUIT 3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Purple cabbage
- Sliced radishes
- Sweet corn
- Seasoned olives
- Peppers

SUPPLEMENTS

- Flaked tuna
- Sliced sausages
- Turkey ham
- Fresh cheese cubes
- Quince jam
- Toasts
- Fresh cheese with roasted peppers
- Potatoes corianders and smoked ham

COMBINED SALADS

- Fresh cheese with roasted sausage
- Potatoes corianders and smoked ham

DESSERTS

- Roasted pippin apple
- Chocolate mousse
- Pineapple flambé
- Chocolate custard
- Bread pudding
- Egg white torte
- Sacher torte
- Chocolate ice cream
- Vanilla ice cream
- Strawberries ice cream
- Caramel ice cream
- Topping for ice cream

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.



BUFFET VILLAGALE

SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Sopa de feijão verde
- Cubos de pão frito
- Arcofias de pota
- Mini rissole de carne
- Panadões de frango
- Crepes de legumes
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJO E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo Mistura
- Queijo Edam com pimenta verde e pimentão
- Marmelada
- Toasts
- Atum fumado
- Paçoca tradicional
- Farinheira tradicional assada
- Morcela tradicional assada

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Azeitonas temperadas
- Espargos brancos
- Beterraba
- Feijão frade
- Cogumelos laminados

COMPLEMENTOS

- Fiambre de porco
- Bacon frito
- Ovos cozidos
- Delicias do mar
- Marmelada
- Frango ananás e nozes
- Lombardo maçã e maionese

SOBREMESAS

- Peras em vinho tinto
- Pudim de chocolate
- Crumble de abacaxi com molho custard
- Gelatina de sabores
- Panna cotta
- Tarte de whisky
- Bolo de alfarroba e figo

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Maminha grelhada
- Coxas de frango com cebolinhas
- Filé de robalo
- Grelhado
- Lasanha de cogumelos
- Fusilli tricolor com pesto

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata doce em gomos
- Arroz de casil
- Ratatouille

- Gelado de chocolate
- Gelado de baunilha
- Gelado de morango
- Gelado de limão
- Topping para gelados

SOUPS

- Vegetables cream soup
- Green beans soup
- Croutons
- Squid rings
- Meat patties
- Breaded chicken filets
- Vegetables spring rolls
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar cheese
- Fried bacon
- Mixture cheese
- Edam cheese with green pepper and paprika
- Quince Jam
- Toasts
- Smoked tuna
- Smoked traditional sausage
- Roasted traditional sausage
- Roasted traditional blood sausage
- Chicken pineapple and walnuts
- Cabbage, apple and mayonnaise

COMBINED SALADS

- Chicken pineapple and walnuts
- Cabbage, apple and mayonnaise

DESSERTS

- Pears in red wine
- Chocolate pudding
- Pineapple crumble with custard
- Jelly assortment
- Panna cotta
- Whisky pie
- Carob and figs cake

FRUITS

- SLICED FRUIT 1
- SLICED FRUIT 2
- SLICED FRUIT 3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Seasoned Olives
- White asparagus
- Beetroot
- Black eyed peas
- Sliced mushrooms

SUPPLEMENTS

- Pork ham
- Fried bacon
- Boiled eggs
- Crab sticks

COMBINED SALADS

- Chicken pineapple and walnuts
- Cabbage, apple and mayonnaise

DESSERTS

- Chocolate ice cream
- Vanilla ice cream
- Strawberries ice cream
- Lemon ice cream
- Topping for ice cream

MAIN COURSES

MAIN

- Grilled rump skirt with mango sauce
- Chicken legs with onions
- Grilled sea bass fillets
- Mushroom lasagne
- Sautéed fusilli with pesto

SIDE DISHES

- French fries
- Sweet potatoes edges
- Curry rice
- Ratatouille

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.

BUFFET VILA GALÉ



SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Creme de couve roxa
- Cubos de pão frito
- Mini rissole de marisco
- Mini croquetes de carne
- Crepes de legumes
- Mini pastéis de bacalhau
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJOS E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo Mistura
- Queijo fresco com azeite alho e ervas
- Marmelada
- Tostas
- Bacalhau fumado
- Chouriço tradicional assado
- Chouriço
- Paio York

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Couve roxa
- Rabanetes laminados
- Milho doce
- Azeitonas temperadas
- Pimentos tricolores

COMPLEMENTOS

- Fiambre de porco
- Salsicha em rodelas
- Miolo de camarão
- Frango desfiado
- SALADAS COMBINADAS
- Cogumelos, couves de Bruxelas e mostarda à antiga
- Queijo, azeitonas e tomate cherry

SOBREMESAS

- Baba de camelo
- Pudim de limão
- Strudel de maçã
- Mousse de manga
- Serradura
- Pudim do Abade
- Bolo de cenoura e coco

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Medalhões de porco grelhados com molho de mostarda
- Strogonoff de peru
- Filete de dourada grelhado
- Guisado de lentilhas
- Farfalle com mexilhões

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata croquete
- Arroz de cogumelos
- Courgettes salteadas

DESSERTOS

- Gelado de chocolate
- Gelado de baunilha
- Gelado de morango
- Gelado de nata
- Topping para gelados

SOUPES

- Vegetables cream soup
- Purple cabbage cream soup
- Croutons
- Sea food patties
- Mini meat croquets
- Vegetables spring rolls
- Mini cod fish patties
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar cheese
- Mixture cheese
- Fresh cheese with olive oil garlic and herbs
- Quince jam
- Tosters
- Smoked cod fish
- Roasted traditional chorizo
- Smoked chorizo
- York smoked ham

FRUITS

- SLICED FRUIT 1
- SLICED FRUIT 2
- SLICED FRUIT 3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Purple cabbage
- Sliced radishes
- Sweet corn
- Seasoned olives
- Peppers

SUPPLEMENTS

- Pork ham
- Sliced sausage
- Shrimps
- Flaked chicken
- COMBINED SALADS
- Mushrooms, Brussels sprouts and mustard
- Cheese, olives, and cherry tomatoes

DESSERTS

- Baked milk pudding
- Lemon pudding
- Apple strudel
- Mango mousse
- Chantilly pudding
- Convent dessert
- Carrot and coconut cake

MAIN COURSES

MAIN

- Grilled pork fillets with mustard
- Turkey stroganoff
- Grilled golden bream fillets
- Lentils stew
- Sautéed farfalle with mussels

SIDE DISHES

- French fries
- Croquet potatoes
- Mushrooms rice
- Sautéed zucchini
- Chocolate ice cream
- Vanilla ice cream
- Strawberries ice cream
- Ice cream
- Topping form ice creams

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.

BUFFET VILLA GALÉ



SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Sopa de feijão vermelho com repolho
- Cubos de pão frito
- Argoias de pote
- Crepes de legumes
- Panados de frango
- Mini risóis de camarão
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJDOS E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo Mistura
- Queijo Edam com pimenta verde e paprika
- Marmelada
- Toasts
- Atum fumado
- Morcela tradicional assada
- Carpaccio de espadarte
- Paioia tradicional

FRUTAS

- Frutas variadas

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Azeitonas temperadas
- Espargos brancos
- Beterraba
- Feijão frade
- Cogumelos laminados

COMPLEMENTOS

- Atum lascado
- Salsicha em rodelas
- Fiambre de peru
- Queijo fresco em cubos
- SALADAS COMBINADAS
- Pepino, tomate, azeitonas
- Alcaparras e cebola
- Cogumelos e fiambre

SOBREMESAS

- Doces variados

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Maminha grelhada com alho
- Peito de peru com castanhas
- Bacalhau fresco
- Couve flor com ricotta
- Macarronete com delicias do mar

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar cheese
- Mixrute cheese
- Edam cheese with green pepper and paprika
- Quince jam
- Toasts
- Smoked tuna
- Roasted traditional blood sausage

- Sword fish carpaccio
- Smoked traditional sausage

FRUITS

- Assorted fruits

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Seasoned Olives
- White asparagus
- Beetroot
- Black eyed peas
- Sliced mushrooms

SUPPLEMENTS

- Flaked tuna
- Sliced sausages
- Turkey ham
- Fresh cheese cubes
- PEPPER AND PAPRIKA
- Quince jam
- Toasts
- Smoked tuna
- Roasted traditional blood sausage

DESSERTS

- Assorted sweets

MAIN COURSES

MAIN

- Grilled "Picanha" with garlic
- Turkey breast with chestnuts
- Cod-fish
- Cauliflower with ricotta au gratin
- Sautéed pasta with crab sticks

SIDE DISHES

- Roasted potatoes with paprika
- Corn rice
- Carrots

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.

BUFFET VILLA GALÉ



SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Sopa de grão com espinafres
- Cubos de pão frito
- Croquetes de carne
- Mini kassel de carne
- Mini chamuças
- Mini pastéis de bacalhau
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJO E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo Mistura
- Queijo Edam com pimenta verde e pimentão
- Marmelada
- Toasts
- Salmão fumado
- Chouriço
- Paio York
- Morcela tradicional assada

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Azeitonas temperadas
- Espargos brancos
- Berraba
- Milho doce
- Cogumelos laminados

COMPLEMENTOS

- Atum lascado
- Salsicha em rodelas
- Fambre de peru
- Queijo fresco em cubos
- SARDINHAS em óleo

SALADAS COMBINADAS

- Bacalhau com grão
- Sardinhas em óleo

SOBREMESAS

- Mousse de chocolate
- Pudim de pão
- Abacaxi flamejado
- Arroz doce
- Peras em vinho tinto
- Bolo de laranja
- Pudim do Abade

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Hamburguer com bacon e queijo
- Bifes de peru com molho de manga
- Espetadas de lulas com camarão
- Stroganoff de legumes
- Fusilli com ervilhas

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata à padreira
- Arroz frito de salsa
- Couve flor gratinada
- Gelado de chocolate
- Gelado de baunilha
- Gelado de morango
- Gelado de limão
- Topping para gelados

SOUPS

- Vegetables cream soup
- Chickpeas and spinach soup
- Croutons
- Meat croquets
- Meat patties
- Mini samosas
- Mini cod fried patties
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Sliced sausages
- Mixture cheese
- Edam cheese with green pepper and paprika
- Quince jam
- Toasts
- Smoked salmon
- Smoked sausage
- York smoked ham
- Roasted blood traditional sausage

FRUITS

- SLICED FRUIT1
- SLICED FRUIT2
- SLICED FRUIT3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Seasoned Olives
- White asparagus
- Beetroot
- Sweet corn
- Sliced mushrooms

SUPPLEMENTS

- Flaked tuna
- Sliced sausages
- Turkey ham
- Fresh cheese cubes

COMBINED SALADS

- Cod with chickpeas
- Sardines in oil

DESSERTS

- Chocolate mousse
- Bred pudding
- Pineapple flambé
- Rice pudding
- Pears in red wine
- Orange cake
- Convent traditional pudding

MAIN COURSES

MAIN

- Hamburger with bacon and cheese
- Turkey scallops with mango sauce
- Squid and shrimp kebabs
- Vegetable stroganoff
- Sautéed fusilli with peas

SIDE DISHES

- French fries
- Roasted potatoes with onions
- Fried parsley rice
- Couli flower au gratin

- Chocolate ice cream
- Vanilla ice cream
- Strawberries ice cream
- Lemon ice cream
- Topping for ice creams

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.



BUFFET VILIA GALÉ

SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Creme de ervilhas
- Cubos de pão frito
- Mini risssóis de marisco
- Mini chamuças
- Mini pastéis de bacalhau
- Argoças de pota
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJOS E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo mistura
- Queijo fresco com azeite alho e ervas
- Marmelada
- Atum fumado
- Carpaccio de espadarte
- Paçoca tradicional
- Farinheira tradicional assada

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alfaca
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Couve roxa
- Rabanetes laminados
- Grão cozido
- Azeitonas temperadas
- Pimentos tricolores

COMPLEMENTOS

- Salsicha em rodelas
- Bacon frito
- Ovo cozido em gomos
- Delicias do mar
- SALSADAS COMBINADAS
- Ameijoas coentros e pimentos verdes
- Legumes, camarão e tomate cherry

SOBREMESAS

- Mousse de laranja
- Beijinho de coco
- Crumble de banana e manga com molho custard
- Maça reineta assada
- Pudim fiam
- Torta de chocolate
- Tarte de natas do céu

PRATOS PRINCIPAIS

FRINCIPAIS

- Entremeada
- Grelhada
- Frango assado com maça verde
- Bacalhau à Brás
- Couscous de legumes
- Corovelos com charcutaria

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata doce em cubos com alecrim
- Arroz com ervilhas
- Conves de Bruxelas com azeite e alho

Geleado de chocolate

- Geleado de baunilha
- Geleado de morango
- Geleado de nata
- Topping para geleados

SOUPES

- Vegetables cream soup
- Peas cream soup
- Croutons
- Mini shrimp patties
- Mini samosas
- Mini cod patties
- Squid rings
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar Cheese
- Mixure cheese
- Fresh cheese with olive oil garlic and herbs
- Quince jam
- Toasts
- Smoked tuna
- Sword fish carpaccio
- Smoked traditional sausage
- Roasted traditional sausage

FRUITS

- SLICED FRUIT1
- SLICED FRUIT2
- SLICED FRUIT3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Purple cabbage
- Sliced radishes
- Boiled chickpeas
- Seasoned olives
- Peppers

SUPPLEMENTS

- French fries
- Sliced sausages
- Fried bacon
- Boiled eggs
- Sea food meats
- COMBINED SALADS
- Clams coriander and Peppers
- Vegetables, shrimps and cherry tomatoes

DESSERTS

- Orange mousse cream
- Coconut kiss
- Banana and mango crumble with custard sauce
- Roasted pippin apple
- Egg flan
- Chocolate torte
- Cream cake

MAIN COURSES

MAIN

- Grilled pork belly
- Roasted chicken with green apples
- Sautéed cod with onions and potatoes
- Vegetable couscous
- Sautéed pasta with deli meats

SIDE DISHES

- French fries
- Sweet potato in cubes with rosemary
- Rice with peas
- Sautéed Brussels sprouts with garlic and olive oil

Chocolate ice cream

- Vanilla ice cream
- Strawberries ice cream
- Ice cream
- Toppings for ice cream

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.

BUFFET VILA GALÉ



SOPAS E PETISCOS

- Creme de legumes
- Caldo de aves com legumes
- Cubos de pão frito
- Mini chamuças
- Panados de frango
- Crepes de legumes
- Mini rissole de carne
- Pickles
- Molhos e temperos

QUEIJOS E ENCHIDOS

- Queijo Brie
- Queijo Cheddar
- Queijo de mistura
- Queijo Edam com pimenta verde e pimentão
- Marmelada
- Istras
- Bacalhau fumado
- Morcela tradicional assada
- Chouriço tradicional assado
- Chouriço

FRUTAS

- FRUTA LAMINADA 1
- FRUTA LAMINADA 2
- FRUTA LAMINADA 3

SALADAS

SALADAS SIMPLES

- Alface
- Tomate
- Cebola
- Cenoura
- Pepino
- Azeitonas temperadas
- Espargos brancos
- Beterraba
- Feijão frade
- Cogumelos laminados

COMPLEMENTOS

- Fiambré de porco
- Bacon frito
- Miolo de camarão
- Frango desfiado
- Polvo com alho e coentros
- Mexilhão farfalle e pimentos vermelhos

SOBREMESAS

- Leite creme
- Pudim de leite condensado
- Strudel de maçã
- Stroganoff de nozes
- Bolo de camelo
- Bolo de bolacha e chocolate
- Tarte de whisky

PRATOS PRINCIPAIS

PRINCIPAIS

- Alcatra grelhada com maionese de alho
- Perna de peru estufada
- Bifes de atum com alcaparras
- Faves estufadas
- Macarronete com azeitonas

ACOMPANHAMENTOS

- Batata frita
- Batata noisette
- Arroz de tomate
- Espargado

SOUPES

- Vegetables cream soup
- Chicken broth with vegetables
- Croutons
- Mini chamuças
- Breaded chicken fillers
- Vegetables spring rolls
- Meat patties
- Pickles
- Sauces and seasonings

CHEESES

- Brie cheese
- Cheddar cheese
- Mix cheese
- Edam cheese with green pepper and paprika
- Quince jam
- Toasts
- Smoked cod fish
- Roasted traditional blood sausage

COMBINED SALADS

- Octopus garlic and coriander
- Mussels farfalle and peppers

DESSERTS

- Custard
- Condensed milk pudding
- Rice pudding
- Apple strudel
- Walnuts stroganoff
- Cookies and chocolate cake
- Whisky pie

FRUITS

- SLICED FRUIT 1
- SLICED FRUIT 2
- SLICED FRUIT 3

SALADS

SIMPLE SALADS

- Lettuce
- Tomato
- Onion
- Carrot
- Cucumber
- Seasoned Olives
- White asparagus
- Beetroot
- Black eyed peas
- Sliced mushrooms

SUPPLEMENTS

- Pork ham
- Fried bacon
- Shrimps
- Flaked chicken

COMBINED SALADS

- Octopus garlic and coriander
- Mussels farfalle and peppers

DESSERTS

- Custard
- Condensed milk pudding
- Rice pudding
- Apple strudel
- Walnuts stroganoff
- Cookies and chocolate cake
- Whisky pie

FRUITS

- SLICED FRUIT 1
- SLICED FRUIT 2
- SLICED FRUIT 3

MAIN COURSES

MAIN

- Grilled rump steaks with garlic mayonnaise
- Turkey leg stew
- Tuna steaks with capers
- Fava bean stew
- Sautéed pasta with olives

SIDE DISHES

- French fries
- Noisette potatoes
- Tomato rice
- Mashed spinach



- Chocolate ice cream
- Vanilla ice cream
- Strawberry ice cream
- Stracciatella ice cream
- Topping for ice creams

PARA PREVENÇÃO DE POTENCIAIS ALERGIAS, EXISTE FICHA TÉCNICA COM A DESCRIÇÃO DOS INGREDIENTES UTILIZADOS.

IF YOU SUFFER FROM ANY ALLERGIES, A TECHNICAL SHEET EXISTS WITH A FULL DESCRIPTION OF THE INGREDIENTS USED.

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexo 9 – Serviço Chá da Rainha




Vila Galé
collection

HOTELS

★ ★ ★ ★

SERVIÇO DE CHÁ DA RAINHA
QUEEN'S TEA SERVICE

SEMPRE PERTO DE SI
PORTUGAL E BRASIL | LAZER E NEGÓCIOS | CIDADE, PRAIA E CAMPO
www.vilagale.com





O “Chá das cinco” foi introduzido na corte inglesa por Catarina de Bragança, princesa portuguesa, filha de D. João IV, quando esta casou com Carlos II de Inglaterra. O dote de Catarina deve ter sido um dos mais exóticos e sumptuosos da História: 500 mil libras de ouro, o livre comércio de Inglaterra com as possessões portuguesas na Ásia, em África e nas Américas, a cidade de Bombaim e uma “caixa de chá”. O dote de Catarina foi determinante para o futuro imperial da Inglaterra e o chá iria mudar para sempre a vida dos seus súbditos, tornando-se um elemento indissociável da sua personalidade e da sua maneira de ser. Ao ritual do “Chá das cinco” estão associados os tradicionais scones e a “marmalade”, esta última também introduzida por Catarina de Bragança.

The afternoon Tea was introduced in the English court by Catherine of Braganza, a Portuguese princess, daughter of John IV, when she married King Charles II of England. Catherine’s dowry must have been one of the most exotic and sumptuous of all History: 500 thousand gold pounds, free trading between England and the Portuguese territories in Asia, Africa and in the American continent, the city of Bombay and a “Tea box”. Catherine’s dowry was decisive for England’s imperial future and the Tea would change the British subjects’ lives forever, as it became an element that is inseparable from their personality and way of being. The afternoon Tea ritual is connected to the traditional scones and marmalade – and the latter was also introduced by Catherine of Braganza.



COMPOSIÇÃO COMPOSITION

Mini sanduíches em pão de forma
Loaf of bread mini sandwiches

Bolo inglês
Pound cake

Scones
Scones

Creme fraïche
Crème fraïche

Compotas caseiras (duas variedades)
Homemade jam (two varieties)

SELEÇÃO DE INFUSÕES E CHÁS ORGÂNICOS SELECTION OF ORGANIC TEAS AND INFUSIONS

Chá English Breakfast (mistura selecionada de folhas de Chá Preto de Ceilão)
English Breakfast Tea (selected blend of Ceylon Black Tea leaves)

Chá Earl Grey (feito com finas folhas e botões dourados de Chá Preto,
perfeito para uma chávena de sabor elegante e equilibrado)
Earl Grey Tea (made of fine leaves and golden buds from perfect Black Tea,
for a cup full of delicate and balanced flavour)

Tisana de Tília (efeito calmante e tranquilizante)
Linden Tea (calming and relaxing effect)

Tisana de Camomila (descubra a sua calma interior)
Camomile Tea (discover your inner calmness)

Chá de Lúcia Lima (instantes de pura tranquilidade e harmonia)
Lemon Verbena Tea (moments of pure tranquility and harmony)

Chá Verde (espetacularmente revitalizante)
Green Tea (spectacularly invigorating)

Chá Branco com Romã (incrivelmente leve, delicado e suave)
White Tea with pomegranate (incredibly light, delicate and mild)

Tisana de Frutos do Bosque (descubra a vitalidade e o encanto da primavera)
Red Fruits Tea (discover the vitality and charm of spring)

Tisana de Maçã e Canela (propriedades desintoxicantes e metabólicas)
Apple and Cinnamon Tea (detoxifying and metabolic properties)

10,00€

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexo 10 – Kit de Banquetes – Opções de Menu



KIT BANQUETES
BANQUETING KIT

VILA GALÉ COLLECTION BRAGA



PEQUENO-ALMOÇO | BREAKFAST

Pão de sementes
 Pão integral
 Pão de trigo
 Croissants
 Folhados doces
 Compotas caseiras
 Manteiga com e sem sal
 Fiambre e queijo
 Fiambre de peru e queijo fresco
 Salada de frutas
 Iogurte
 Iogurte magro
 Corn flakes
 Muesli
 Sumo de laranja
 Néctar de manga-laranja
 Sumo de tomate
 Café e descafeinado
 Chá, leite meio gordo e magro
 Chocolate

Seeds bread
 Hole grain bread
 Wheat bread
 Croissants
 Puffy pastry
 Homemade jams
 Salted and unsalted butter
 Ham and cheese
 Turkey ham and fresh cheese
 Fruit salad
 Yogurt
 Skimmed yogurt
 Corn flakes
 Muesli
 Orange juice
 Mango-orange nectar
 Tomato juice
 Coffee and decaffeinated
 Tea, milk and light drink
 Chocolate

11,00€ POR PESSOA | 11,00€ PER PERSON
MÍNIMO DE 20 PESSOAS EM SALA PRIVADA | MINIMUM OF 20 PEOPLE IN A PRIVATE ROOM

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

Hotel Vila Galé Collection Braga ****

Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):

3



BRUNCH | BRUNCH

Pão variado e tostas
 Mini folhados doces
 Croissants de manteiga
 Saladas simples
 Saladas combinadas (4 variedades)
 Charcutaria
 Mini panadinhos
 Quiche de fumados com noz moscada
 Queijos tradicionais com tostas
 Ovos mexidos
 Salsichas salteadas com ervas
 Bacon tostado
 Creme de legumes
 Escalopes novilho salteados em molho vinho branco e louro
 Bacalhau em creme de nata fresca gratinado com parmesão
 Arroz doce
 Bolo de chocolate
 Bolo de bolacha
 Bolo de noz
 Torta de laranja
 Mousse de chocolate
 Profiteroles de nata
 Gelatinas de frutas
 Café e descafeinado
 Chá, leite e chocolate quente
 Água mineral e refrigerantes

Assorted bread and toasts
 Sweet puffy pastries
 Butter croissants
 Plain and fresh salads
 Combined salads (4 varieties)
 Cold cuts
 Mini breaded fried nicks
 Salami quiche with nutmeg
 Local cheeses with toasts
 Scrambled eggs
 Fresh sausages with dried herbs
 Roasted bacon
 Vegetable cream soup
 Sautéed veal escallops in a white wine and laurel sauce
 Cod in a fresh cream sauce au gratin with parmesan
 Rice pudding
 Chocolate cake
 Wafer cake
 Nut cake
 Orange cake role
 Chocolate mousse
 Cream profiteroles
 Fruit jellies
 Coffee and decaffeinated
 Tea, milk and hot chocolate
 Mineral water and natural juices

23,00€ POR PESSOA | 25,00€ PER PERSON

2 pratos | 2 plates

MÍNIMO DE 20 PESSOAS EM SALA PRIVADA | MINIMUM OF 20 PEOPLE IN A PRIVATE ROOM

das 10:00 às 15:00 | from 10am till 3pm

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

4

Hotel Vila Galé Collection Braga *****

Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



ALMOÇO TAKE AWAY | TAKE AWAY LUNCH

Simples | Basic

1 peça de fruta da época
2 sanduíches mistas
1 água mineral ou sumo néctar de fruta

1 piece of season fruit
2 cheese and ham sandwiches
1 mineral water or fruit nectar

7,50€ POR PESSOA | 7,50€ PER PERSON

Golfe | Golf

2 peças de fruta da época
1 sanduíche de carne assada ou frango
2 miniaturas de salgados
1 ovo cozido
1 água mineral
1 néctar de fruta ou refrigerante

2 pieces of season fruit
1 chicken or roast meat sandwich
2 mini snacks
1 boiled egg
1 mineral water
1 fruit nectar or soft drink

11,50€ POR PESSOA | 11,50€ PER PERSON

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

5

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):



LANCHE (CRIANÇAS) | SNACKS (CHILDREN)

Mini brioches com queijo e fiambre

Mini cachorros

Mini empadas de aves

Mini croissants de salsicha

Mini croquetes de carne

Batatas chips

Gomas

Mini pastéis de nata

Mini bolas de Berlim

Bolo de chocolate

Mini gelatinas

Salada de fruta

Refrigerantes

Sumo de laranja

Água mineral

Mini cheese and ham brioches

Mini hot dogs

Mini poultry pies

Mini sausage croissants

Mini meat croquets

Chips potatoes

Gummy bears

Mini custard pies

Mini fried sugar dumplings

Chocolate cake

Mini jellies

Fruit salad

Soft drinks

Orange juice

Mineral water

15,00€ POR PESSOA | 15,00€ PER PERSON

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

6

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):



LANCHE (ADULTOS) | SNACKS (ADULTS)

Mini sanduiches de queijo e fiambre
Mini empadas de galinha
Mini croissants com queijo e fiambre
Crostini de salmão fumado com queijo brie
Bolinha de sementes com rosbife
Rolinhos primavera de frango e caranguejo
Empanadilhas de atum
Mini pastéis de nata
Mini bolas de Berlim
Mini pastéis de coco
Bolo de chocolate
Salada de fruta
Refrigerantes
Sumo de laranja
Café e descafeinado
Infusões
Água mineral

Mini ham and cheese sandwiches
Mini chicken pies
Mini croissants with cheese and ham
Smoked salmon crostini with Brie cheese
Seeds bread with roast beef
Mini spring rolls with chicken and crab
Tuna *empanadilhas*
Mini custard tartelets
Mini fried sugar dumplings
Mini coconut tartletlets
Chocolate cake
Fruit salad
Soft drinks
Orange juice
Coffee and decaffeinated
Infusions
Mineral water

20,00€ POR PESSOA | 20,00€ PER PERSON

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

7

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):



CANAPÉS | FINGER FOOD

Frios | Cold

Mini espetadas campestres	Traditional cold cuts mini kebabs
Mini éclairs de de salmão fumado	Smoked salmon eclairs
Cake pop de queijo chèvre	Chèvre cheese cake pop
Mini bagels recheados	Filled mini bagels
Mini brioche de foie gras	Mini foie gras brioche
Mini espetada com camarão em vinagrete de manga	Mini shrimp skewer in a mango vinaigrette
Folhas de endívias com requeijão, mel e nozes	Endive leaves with cheese, honey and walnuts

Quentes | Hot

Mini chamuça de aves	Mini poultry samosas
Mini rissole de camarão	Mini shrimp patty
Palitos de queijo emental com sésamo	Emental cheese with sesame sticks
Rolinhos primavera de frango e caranguejo	Mini spring rolls with chicken and crab
Camarão albardado	Saddled shrimps
Mini vol-au-vent de frango e cogumelos	Mini chicken and mushroom vol-au-vent
Tempura de camarão	Shrimp tempura
Mini hot dog de queijo	Mini cheese hot dog
Cake Pop de salmonete e batata	Red mullet and potato cake pop

4,50€ POR PESSOA - 4 PEÇAS À ESCOLHA | 4,50€ PER PERSON - 4 TO CHOOSE FROM
7,50€ POR PESSOA - 6 PEÇAS À ESCOLHA | 7,50€ PER PERSON - 6 TO CHOOSE FROM
10,50€ POR PESSOA - 8 PEÇAS À ESCOLHA | 10,50€ PER PERSON - 8 TO CHOOSE FROM

Preços baseados num serviço de 30 minutos | Prices are based on a 30 minutes service

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

9

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante - 4700-308 Braga - Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



BUFFET DE ALMOÇO | LUNCH BUFFET

Saladas e Frios | Salads and Cold Dishes

12 saladas simples	12 plain salads
4 saladas compostas	4 combined salads
Charcutaria	Cold cuts
Queijos	Cheeses
Panadinhos	Breaded fried snacks

Quentes | Hot Dishes

2 sopas	2 Soups
1 pasta	1 Pasta
1 prato de peixe	1 Fish dish
1 prato carne vermelha	1 Red meat dish
1 prato carne branca	1 White meat dish
1 prato vegetariano	1 Vegetarian dish
4 guarnições	4 different garnishes

Sobremesas | Desserts

Doces de colher	Spoon deserts
Bolos e tartes	Cakes and tarts
Frutas da época	Season fruits
Frutas laminadas	Sliced fruits

16,00€ POR PESSOA | 16,00€ PER PERSON
MÍNIMO DE 25 PESSOAS | MINIMUM OF 25 PEOPLE

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

10

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



BUFFET PREMIUM | PREMIUM BUFFET

Saladas e Frios | Salads and Cold Dishes

12 saladas simples	12 plain salads
4 saladas compostas	4 combined salads
Charcutaria	Cold cuts
Queijos	Cheeses
Panadinhos	Breaded fried snacks

Quentes | Hot Dishes

2 sopas	2 Soups
2 pastas	2 Pastas
1 prato de peixe	1 Fish dish
2 pratos carne vermelha	2 Red meat dishes
1 prato carne branca	1 White meat dish
1 prato vegetariano	1 Vegetarian dish
6 guarnições	6 different garnishes

Sobremesas | Desserts

Doces de colher	Spoon deserts
Bolos e tartes	Cakes and tarts
Frutas da época	Season fruits
Frutas laminadas	Sliced fruits

25,00€ POR PESSOA | 25,00€ PER PERSON
MÍNIMO DE 40 PESSOAS | MINIMUM OF 40 PEOPLE

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

11

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



MENUS LIGEIOS | FINGER MENUS

Opção 1 | Option 1

5 Saladas simples	5 Plain salads
2 Saladas combinadas	2 combined salads
Sopa do dia	Soup of the day
3 mini baguetes recheadas	3 mini stuffed baguettes
Pizza margherita	Pizza margherita
Mini pastéis de bacalhau	Mini cod cakes
Mini croquetes de carne	Mini meat croquets
Mini pastelaria	Mini pastries
Fruta fresca laminada	Sliced fresh fruit

Opção 2 | Option 2

5 Saladas simples	5 Plain salads
2 Saladas combinadas	2 combined salads
Sopa do dia	Soup of the day
3 mini baguetes recheadas	3 mini stuffed baguettes
Mini chamuças de aves	Mini poultry samosas
Pizza margherita	Pizza margherita
Mini crepes de legumes	Mini vegetable crepes
Panado de frango	Breaded chicken
Mini pastelaria	Mini pastries
Fruta fresca laminada	Sliced fresh fruit

10,00€ POR PESSOA | 10,00€ PER PERSON

12,00€ POR PESSOA | 12,00€ PER PERSON

Opção 3 | Option 3

5 Saladas simples	5 Plain salads
2 Saladas combinadas	2 combined salads
Sopa do dia	Soup of the day
3 mini baguetes recheadas	3 mini stuffed baguettes
Mini rissóis de camarão	Mini shrimp patty
Pizza margherita	Pizza margherita
Mini pataniscas de bacalhau	Mini cod fritters
Stroganoff de aves com cogumelos	Poultry stroganoff with mushrooms
Arroz frito de salsa	Parsley fried rice
Mini pastelaria	Mini pastries
Fruta fresca laminada	Sliced fresh fruit

15,00€ POR PESSOA | 15,00€ PER PERSON

Minimo de 20 pessoas | 20 people minimum

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

12

Hotel Vila Galé Collection Braga ****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):



MENUS VILA GALÉ | VILA GALÉ MENUS

Sopa | Soup

Sopa de alho francês com amêndoa
 Creme de feijão manteiga com salteado de lombardo e chouriça
 Creme de ervilhas com bacon
 Creme de abóbora com manjeriço

Leek soup with almonds
 Butter beans cream soup with sautéed cabbage and chorizo
 Peas cream soup with bacon
 Pumpkin cream soup with basil

Entrada | Starter

Camarão e manga em redução de vinagre balsâmico
 Salada de queijo fresco, morangos e manjeriço
 Crocante de morcela de arroz com cominhos em grelos salteados e redução de vinho tinto
 Almofadinha de salmão fumado com queijo creme e camarão em salada

Shrimp salad with mango and balsamic reduction
 Fresh cheese salad with strawberries and basil
 Crispy traditional blood sausage with rice in sautéed turnip greens in red wine reduction
 Smoked salmon with creamy cheese and shrimps on green salad

Pratos de Peixe | Fish Courses

Bacalhau assado em crosta de amêndoas com grelos salteados
 Polvo assado à lagareiro com batatinhas assadas
 Salmão braseado com tagliatelle de legumes
 Perca escalfada em espinafres avelã

Roasted cod crusted with almonds and sautéed cabbage sprouts
 Roasted octopus in olive oil with roasted potatoes
 Braised salmon with vegetables tagliatelle
 Poached perch on hazelnut spinach

Pratos de Carne | Meat Courses

Escalopes do lombo com gratinado de batata em molho de vinho tinto
 Naco de vitela de leite com mousse de espinafres e batatas em alho
 Lombinho de porco em cogumelos com gratinado de legumes
 Peito de pato em abóbora assada com tomilho e foie gras

Loin scallops with potato gratin over red wine sauce
 Milky Veal chunk with spinach mousse and garlic potatoes
 Pork loin with wild mushrooms and vegetable gratin
 Duck breast with roasted pumpkin with thyme and foie gras

13

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



MENUS VILA GALÉ | VILA GALÉ MENUS

Pratos Vegetarianos | Vegetarian Courses

Raviolis de ricotta gratinados com parmesão
 Canellonis de vegetais com molho de tomate
 Beringela recheada com ricotta e tomate seco

Baked ricotta ravioli with parmesan
 Vegetable cannelloni with tomato sauce
 Stuffed eggplant with ricotta and dried tomato

Sorbet | Sorbet

Limão com vodka
 Manga com Calvados
 Morangos com champanhe

Lemon with vodka
 Mango with Calvados
 Strawberries with champagne

Sobremesas | Desserts

Leite creme tradicional
 Tarte de amêndoa de Lamego
 Toucinho do céu em molho de caramelo
 Delícia de três chocolates em molho de baunilha
 Fruta fresca laminada

Traditional custard
 Traditional Lamego almond tart
 Traditional convent dessert with caramel sauce
 Three chocolate delight with vanilla sauce
 Sliced fresh fruit

25,00€ POR PESSOA | 25,00€ PER PERSON
 SOPA OU ENTRADA, 1 PRATO PRINCIPAL E 1 SOBREMESA | SOUP OR STARTER, 1 MAIN DISH AND 1 DESSERT
35,00€ POR PESSOA | 35,00€ PER PERSON
 SOPA OU ENTRADA, 2 PRATOS, SORBET E 1 SOBREMESA | SOUP OR STARTER, 2 COURSES, SORBET AND 1 DESSERT

A composição do menu deve ser igual para todos. Bebidas não incluídas. Valores apenas incluem menu e serviço. Não inclui sala privada.
 Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The composition of the menu must be equal for all. Drinks not included. The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included.
 Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

14

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):

Anexo 11 – Kit de Banquetes – Opções de Bebidas



COCKTAIL | COCKTAIL

Cocktail 1

Água mineral	Mineral water
Kir Vitória	Kir Vitória
Sumo de laranja	Orange juice
Porto ou Madeira	Porto or Madeira
Frutos secos e batatas chips	Dried salted fruits and chips

Cocktail 2

Água mineral	Mineral water
Sumo de laranja	Orange juice
Porto ou Madeira	Porto or Madeira
Cerveja nacional	National beer
Vinho Versátil branco (Alentejo)	White wine Versátil (Alentejo)
Vinho Versátil tinto (Alentejo)	Red wine Versátil (Alentejo)
Vinho Versátil rosé (Alentejo)	Rose wine Versátil (Alentejo)
Frutos secos e batatas chips	Dried salted fruits and chips

5,50€ POR PESSOA | 5,50€ PER PERSON

9,00€ POR PESSOA | 9,00€ PER PERSON

Cocktail 3

Porto ou Madeira	Porto or Madeira
Vinho Versátil branco (Alentejo)	White wine Versátil (Alentejo)
Vinho Versátil tinto (Alentejo)	Red wine Versátil (Alentejo)
Vinho Versátil rosé (Alentejo)	Rose wine Versátil (Alentejo)
Queijos e tostas	Cheese and toasts

Cocktail 4

Porto ou Madeira	Porto or Madeira
Espumante	Sparkling wine
Gin Beefeater	Gin Beefeater
Vinho Santa Vitória branco (Alentejo)	White wine Santa Vitória (Alentejo)
Vinho Santa Vitória rosé (Alentejo)	Rose wine Santa Vitória (Alentejo)
Vinho Santa Vitória Reserva tinto (Alentejo)	Red wine Santa Vitória Reserve (Alentejo)
Queijos e tostas	Cheese and toasts

9,00€ POR PESSOA | 9,00€ PER PERSON

11,00€ POR PESSOA | 11,00€ PER PERSON

Mínimo de 15 pessoas | Minimum of 15 people
Serviço de 30 minutos | 30 minutes service

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.



BAR ABERTO | OPEN BAR

Bar aberto - opção 1

Água mineral	Mineral water
Sumo de laranja	Orange juice
Refrigerantes	Soft drinks
Cerveja nacional	National beer
Porto ou Madeira	Port wine or Madeira
Vinhos Santa Vitória (branco, tinto e rosé) - Alentejo	Santa Vitória wines (white, red and rose) - Alentejo
Gin, Vodka e Rum	Gin, Vodka and Rum
Whisky novo	Whisky
Vermute branco e tinto	Vermouth red and white
Frutos secos e batatas chips	Dried fruits and chips

Bar aberto - opção 2

Água mineral	Mineral water
Sumo de laranja	Orange juice
Refrigerantes	Soft drinks
Cerveja nacional	National beer
Vermute branco e tinto	Vermouth red and white
Porto ou Madeira	Port wine or Madeira
Espumante	Sparkling wine
Gin, Vodka e Rum	Gin, Vodka and Rum
Whisky novo e velho	New and old Whisky
Caipirinha /caipiroska	Caipirinha /caipiroska

15,00€ POR PESSOA | 15,00€ PER PERSON
7,50€ por pessoa por cada hora adicional
 7,50€ per person each extra hour

20,00€ POR PESSOA | 20,00€ PER PERSON
10,00€ por pessoa por cada hora adicional
 10,00€ per person each extra hour

Mínimo de 15 pessoas | Minimum of 15 people
 Serviço de 60 minutos | 60 minutes service

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
 The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

16

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
 Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
 Registo (RNET/RNT):



BEBIDAS | BEVERAGES

Aperitivos | Appetizers

Vermute Rosso, Bianco, Dry	Vermute Rosso, Bianco, Dry	6 cl	3,50 €
Campari	Fruit juices	6 cl	5,50 €
Pernod	Fresh fruit juices	6 cl	5,00 €

Aguardentes | Brandies

Brandy		5 cl	4,50 €
Aguardentes bagaceiras		5 cl	6,50 €
Aguardentes de frutos		5 cl	6,50 €
Aguardentes vnicas velhas		5 cl	7,50 €
Fernet branca		3 cl	5,00 €

Espirituosos | Spirits

Gin	Gin	5 cl	6,00 €
Vodka	Vodka	5 cl	6,00 €
Rum	Rum	5 cl	6,00 €
Tequilla	Tequilla	5 cl	6,00 €
Whiskies novos	Blended Scotch Whiskies	5 cl	6,00 €
Whiskies velhos	Old blended Scotch Whiskies	5 cl	8,50 €
	Very old scotch Whiskies	5 cl	17,00 €
	Bourbon whisky	5 cl	6,50 €
	Irish whisky	5 cl	6,50 €
	Canadian whisky	5 cl	6,50 €
	Malt whiskies	5 cl	11,00 €
Brandy	Brandy	5 cl	5,00 €
Cognac VS	Cognac VS	5 cl	9,00 €
Cognac VSPO	Cognac VSPO	5 cl	11,00 €
Armagnac VSPO	Armagnac VSPO	5 cl	8,00 €



BEBIDAS | BEVERAGES

Champanhe e Espumante | Champagne and Sparkling Wine

Espumante (Flute)	Sparkling Wine (flute)	12 cl	6,00 €
Espumante Murganheira Super Reserva Bruto	Murganheira Sparkling Wine Super Reserva Brut	75 cl	30,00 €
Champanhe Moët & Chandon – Brut Imperial	Champagne Moët & Chandon – Brut Imperial	75 cl	75,00 €

Os nossos Vinhos | Our Wines

Kir Vitória	Kir Vitória	15 cl	4,50 €
Creme de cassis e vinho Santa Vitória branco	Cassis cream and Santa Vitória white wine		
Santa Vitória Branco	Santa Vitória White	15 cl	2,80 €
Santa Vitória Rosé	Santa Vitória Rose	15 cl	2,80 €
Santa Vitória Reserva Tinto	Santa Vitória Reserve Red	15 cl	2,80 €
Sangria Santa Vitória (branca, tinta ou rosé)	Sangria Santa Vitória (white, red or rose)	100 cl	11,00 €
Sangria espumante tropical	Tropical sparkling wine sangria	100 cl	15,00 €

Licores e Vinhos Generosos | Liqueurs and Fortified Wines

Licores nacionais	National liqueurs	4 cl	4,00 €
Licores importados	Imported liqueurs	4 cl	6,00 €
Porto extra seco	Port extra dry	6 cl	3,75 €
Porto Tawny	Port Tawny	6 cl	3,75 €
Porto 10 anos	Port 10 years	6 cl	6,00 €
Porto Vintage	Port Vintage	6 cl	9,00 €
Madeira Sercial		6 cl	3,75 €
Madeira Malvasia		6 cl	3,75 €
Jerez	Sherry	6 cl	4,00 €
Moscatel de Setúbal		6 cl	3,75 €

18

Hotel Vila Galé Collection Braga *****

Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):



BEBIDAS | BEVERAGES

Cerveja | Beer

Imperial	Draught beer	20 cl	2,50 €
Caneca	Pint beer	40 cl	4,00 €
Garrafa	Bottle	33 cl	3,00 €
Garrafa importada	Imported bottle	33 cl	4,00 €
Cerveja sem álcool	Non-alcoholic beer	33 cl	3,00 €
Sidra	Cider	33 cl	4,50 €

Refrigerantes, Sumos e Águas | Soft drinks, Juices and Water

Refrigerantes	Soft Drinks	20 cl	2,70 €
		25 cl	3,00 €
		33 cl	3,30 €
Néctar de frutas	Fruit juices	20 cl	3,30 €
Sumo de fruta natural	Fresh fruit juices	20 cl	4,50 €
Batido de fruta natural	Fruit milkshakes	20 cl	4,50 €
Água da nascente sem gás	Spring still water	25 cl	2,00 €
		50 cl	2,50 €
		100 cl	3,00 €
		150 cl	3,50 €
Água mineral com gás	Sparkling mineral water	25 cl	2,20 €
		50 cl	2,80 €

Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

19

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):

Esta página foi deixada em branco propositadamente

Anexo 12 – Kit de Banquetes – Opções de Coffee breaks



PAUSA PARA CAFÉ | COFFEE BREAK

Coffee Break 1

Café, infusões, descafeinado e leite	Coffee, tea, decaffeinated and milk
Água mineral	Mineral water
Água detox de limão e canela	Lemon and cinnamon detox water

2,50€ POR PESSOA | 2,50€ PER PERSON

Coffee Break 2

Café, infusões, descafeinado e leite	Coffee, tea, decaffeinated and milk
Água mineral	Mineral water
Água detox de pepino e laranja	Cucumber and orange detox water
Sumo de laranja ou néctar de pêssego	Orange juice or peach nectar
Mini pasteleria	Assorted mini pastry

4,50€ POR PESSOA | 4,50€ PER PERSON

Coffee Break 3*

Café, infusões, descafeinado e leite	Coffee, tea, decaffeinated and milk
Água detox de abacaxi e hortelã	Pineapple and mint detox water
Água mineral	Mineral water
Sumo de laranja	Orange juice
Sumo de maçã ou tomate	Apple or tomato juice
Yogurtes magros e de aromas	Light and flavored yogurts
Mini sanduíches integrais de queijo fresco e tomate	Mini wholegrain tomato and fresh cheese sandwiches
Mini espetada de fruta fresca	Mini fresh fruit kebabs

6,00€ POR PESSOA | 6,00€ PER PERSON

Coffee Break 4

Café, infusões, descafeinado e leite	Coffee, tea, decaffeinated and milk
Água mineral	Mineral water
Sumo de laranja	Orange juice
Néctar de pêssego	Fresh fruit and vegetable juice
Mini pasteleria	Mini pastry
Mini croissants mistos	Mini ham and cheese croissants
Mini espetada de fruta fresca	Mini fresh fruit kebabs
Água detox de laranja, cardamomo e canela	Orange, cardamom and cinnamon detox water
Água detox de morango, alecrim e lima	Strawberries, rosemary and lime detox water

7,50€ POR PESSOA | 7,50€ PER PERSON

*Opção Saudável | Healthy choice

Serviço de 30 minutos | 30 minutes service

Valores apenas incluem menu e serviço, não inclui sala privada. Preços incluem IVA à taxa legal em vigor. Preços sujeitos a alteração sem aviso prévio.
The prices are only for the menu and service, the room or private place are not included. Prices including VAT. Prices can be changed without previous warning.

8

Hotel Vila Galé Collection Braga *****
Largo Carlos Amarante – 4700-308 Braga – Portugal | Tel: +351 253 146 000 | Fax: +351 252 146 049 | braga@vilagale.com | www.vilagale.com
Registo (RNET/RNT):

Esta página foi deixada em branco propositadamente