

# Modelo de gestão de uma entidade de promoção do desenvolvimento sustentável: o caso da CRUSUS

Relatório de Estágio

André Valério Moura

Mestrado em

**Ciências Económicas e Empresariais**



# Modelo de gestão de uma entidade de promoção do desenvolvimento sustentável: o caso da CRUSUS

Relatório de Estágio

André Valério Moura

## Orientador

Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças.



## RESUMO

O presente relatório é o resultado final do estágio realizado no âmbito do mestrado em Ciências Económicas e Empresariais da Universidade dos Açores, que decorreu de 18 de setembro de 2017 a 02 de fevereiro de 2018, na CRUSUS, sediada em Pardubice, na República Checa. A principal atividade desta instituição é o desenvolvimento de projetos educacionais e de investigação na área da sustentabilidade ambiental.

Neste relatório, apresentam-se as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, tendo em conta os conceitos teóricos aprendidos ao longo do percurso académico, na licenciatura em Gestão e no mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, tendo-se aplicado alguns destes conceitos durante o estágio.

Primeiramente, é caracterizada a CRUSUS, seguindo-se a descrição das atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular e, por último, a análise crítica à instituição de acolhimento e às atividades desenvolvidas.

Palavras-chave: sustentabilidade, turismo, evento, Açores.

## **ABSTRACT**

This report is the final result of the internship for the Masters degree in Economics and Business Sciences of the University of the Azores, which ran from September 18<sup>th</sup> 2017 until February 2<sup>nd</sup> 2018 at CRUSUS, based in Pardubice, Czech Republic. The main activity of this institution is the development of educational and research projects in the field of environmental sustainability.

This report presents the activities developed during the internship, taking into account the theoretical concepts learned during the academic course, in the undergraduate degree in Management and in the Master degree in Economics and Business Sciences, applying some of these concepts during the internship.

Firstly, CRUSUS is characterized, followed by a description of the activities carried out along the curricular stage and, finally, the critical analysis of the host institution and the activities is held.

Keywords: sustainability, tourism, event, Azores.

## AGRADECIMENTOS

É com enorme satisfação que agradeço com toda a sinceridade a todas as pessoas que contribuíram para a realização do estágio e do presente relatório.

Ao Professor Doutor João Carlos Aguiar Teixeira, meu orientador, um enorme agradecimento pela disponibilidade demonstrada, orientação, compreensão e apoio durante a realização deste relatório.

Gostaria de agradecer também ao Professor Doutor Ticiano Costa Jordão por ter aceite a realização do meu estágio na instituição e por me ter recebido muito bem.

Um agradecimento especial ao Professor Doutor Pedro Portugal Sousa Nunes por me ter ajudado a encontrar um estágio no estrangeiro. Sem a sua ajuda não seria possível o ingresso naquela que acabou por ser a melhor experiência da minha vida até agora.

Quero agradecer também aos meus pais, ao meu irmão e à minha namorada por me terem dado apoio e incentivo no desenvolvimento do presente relatório.

Por último, e não menos importante, uma palavra de agradecimento a todos os meus amigos de sempre e às novas amizades criadas durante a estadia na República Checa.

## ÍNDICE

RESUMO .....	i
ABSTRACT .....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABELAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA CRUSUS .....	3
1.1. Apresentação e história da CRUSUS .....	3
1.2. Organograma da CRUSUS .....	3
1.3. Serviços da CRUSUS e o seu contributo para os vários tipos de cliente .....	4
1.4. Eventos e projetos realizados pela CRUSUS.....	6
1.5. Presença nas redes sociais.....	9
CAPÍTULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO .....	11
2.1. Desenvolvimento de um <i>website</i> relativo ao evento <i>Azores<sup>XP</sup></i> .....	11
2.2. Apoio ao desenvolvimento do evento <i>Azores<sup>XP</sup></i> .....	24
2.2.1 Definição do calendário do evento.....	24
2.2.2 Contacto com potenciais restaurantes.....	26
2.2.3 Contacto com potenciais hotéis.....	26
2.2.4 Consulta de preços de passagens aéreas .....	27
2.2.5 Desenvolvimento das FAQ's do evento .....	27
CAPÍTULO IV – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO .....	28
3.1. Análise crítica à instituição de acolhimento .....	28
3.2. Análise crítica às atividades realizadas.....	29
3.2.1 Desenvolvimento de um <i>website</i> relativo ao evento <i>Azores<sup>XP</sup></i> .....	29
3.2.2. Apoio ao desenvolvimento do evento <i>Azores<sup>XP</sup></i> .....	30
3.3. Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e mestrado....	31
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO .....	33
REFERÊNCIAS WEB.....	35

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Calendário do evento em São Miguel, Pico e São Jorge.....	26
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organograma da CRUSUS.....	4
Figura 2. Formulário para potenciais membros da CRUSUS .....	5
Figura 3. Cartaz do evento “Sustainable Perspectives On Energy Security, Renewable Energy and Climate Change” .....	7
Figura 4. Cartaz do evento "Sustainability Management in the Air Passenger Sector" ...	8
Figura 5. Aspeto do website do evento.....	14
Figura 6. Página "Home" .....	15
Figura 7. Página "About Us" .....	16
Figura 8. Página inicial de "Experiences" .....	17
Figura 9. Conjunto de páginas dos produtos em divulgação .....	19
Figura 10. Páginas das atividades sugeridas de whale watching e golf.....	20
Figura 11. Conjunto das páginas das três ilhas .....	21
Figura 12. Página "Purchase" .....	22
Figura 13. Página "Azores" .....	23
Figura 14. Página "Gallery" .....	24

## CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

Este relatório surge no âmbito da realização de um estágio curricular integrado no mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças, lecionado na Universidade dos Açores, tendo como objetivo descrever a instituição de acolhimento, as atividades realizadas e efetuar uma análise crítica tanto à instituição como também às tarefas realizadas.

O estágio realizou-se na “*The Sustainability Crusade Observatory - CRUSUS*”, sediada em Pardubice, na República Checa, no âmbito do programa ERASMUS+, entre 18 de setembro de 2017 e 2 de fevereiro de 2018, sob a orientação do doutor Ticiano Costa Jordão. Teve como principal objetivo o desenvolvimento de competências no âmbito do desenvolvimento de eventos ligados à sustentabilidade ambiental.

O presente relatório está estruturado em cinco capítulos. Para além do primeiro capítulo de introdução, procede-se, no segundo capítulo, a uma caracterização da CRUSUS, com a sua apresentação e história, o seu organograma, os serviços oferecidos e o seu contributo para os vários tipos de cliente. Descrevem-se, ainda, os eventos e projetos realizados pela CRUSUS e a sua presença nas redes sociais.

No terceiro capítulo, apresenta-se a descrição das atividades realizadas na instituição de acolhimento, sendo elas o desenvolvimento de um *website* relativo ao evento *Azores<sup>XP</sup>* e o apoio ao desenvolvimento desse mesmo evento, sendo que esta última atividade está estruturada em cinco pontos, nomeadamente a definição do calendário do evento, o contacto com potenciais restaurantes, o contacto com potenciais hotéis, a consulta de preços de passagens aéreas e o desenvolvimento das *Frequently Asked Questions* do evento.

No quarto capítulo, é realizada uma análise crítica à instituição de acolhimento e às atividades realizadas, e é descrita a aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado nessas mesmas atividades.

Por fim, no quinto capítulo, apresentam-se as principais conclusões do relatório de estágio.

## **CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA CRUSUS**

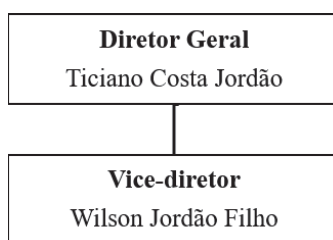
Neste capítulo, são abordados alguns temas relacionados com a caracterização da CRUSUS, nomeadamente a sua apresentação e história, o seu organograma, os seus serviços e o seu contributo para os vários tipos de clientes, bem como os eventos e projetos realizados pela instituição e a sua presença nas redes sociais.

### **1.1. Apresentação e história da CRUSUS**

A CRUSUS foi fundada em agosto de 2010 por Ticiano Costa Jordão e Wilson Jordão Filho, dedicando-se, desde então, à promoção do desenvolvimento sustentável a várias entidades, nas áreas do empreendedorismo, gestão de eventos, inovação ecológica, entre outras. Desde a sua fundação, a CRUSUS tem estabelecido parcerias com instituições e especialistas em proteção ambiental, energias renováveis e sustentabilidade no setor público e privado, bem como com universidades de toda a Europa, sendo estas a Universidade de Pardubice, a Universidade de Akureyri, a Universidade de Córsega, a Universidade Nova De Lisboa e a Universidade dos Açores.

### **1.2. Organograma da CRUSUS**

A CRUSUS é hierarquicamente constituída apenas por um diretor geral e um vice-diretor, como se pode observar na Figura 1. A CRUSUS tem tido ao longo dos anos, desde a sua fundação, vários colaboradores, dependendo dos eventos e projetos realizados, contando até mesmo com alunos de todo o mundo, através do programa Erasmus+, pelo que há apenas dois trabalhadores permanentes na empresa.

**Figura 1. Organograma da CRUSUS**

Fonte: CRUSUS, 2018

### 1.3. Serviços da CRUSUS e o seu contributo para os vários tipos de cliente

Os serviços oferecidos pela CRUSUS são divididos em seis categorias, sendo estas as seguintes:

- Comunicação;
- Investigação;
- Aprendizagem;
- Trocas comerciais;
- Consultoria de negócios;
- Consultoria académica.

No que toca à comunicação, a CRUSUS oferece notícias atualizadas e informações sobre eventos de cariz sustentável e divulga a abertura de vagas e oportunidades de bolsas de estudo e investigação em todo o mundo. Em relação à investigação, são publicados artigos dos colaboradores da CRUSUS e de autores externos no *website* da instituição. Ao nível da aprendizagem, são oferecidos cursos intensivos para universidades e empresas, bem como cursos de *e-learning* na própria plataforma da instituição. No que concerne às trocas comerciais, não só são promovidos produtos ecológica e socialmente responsáveis, como também é realizada a pesquisa de eventuais parceiros para o negócio da CRUSUS. A CRUSUS também oferece consultoria de negócios relacionada com a sustentabilidade ambiental para organizações nos setores público e privado; e consultoria

acadêmica, facilitando a cooperação acadêmica internacional entre universidades, identificando potenciais parceiros para projetos de investigação e ensino.

Os serviços oferecidos pela CRUSUS são obtidos por subscrição por parte dos clientes. Existem planos individuais e institucionais e os preços variam dependendo da modalidade escolhida. Por exemplo, dentro do plano individual, o preço varia para estudantes, empreendedores, entre outros. No plano institucional, o preço varia para instituições acadêmicas, empresas privadas e instituições públicas. Para obter os serviços da empresa, é necessário que os clientes preencham o formulário apresentado na Figura 2.

**Figura 2. Formulário para potenciais membros da CRUSUS**

The Sustainability Crusade Observatory  
CRUSUS  
crusus@crusus.org

### PREMIUM MEMBERSHIP APPLICATION

#### APPLICANT INFORMATION

Names: \_\_\_\_\_  
 Date of birth [MM/DD/YY]: \_\_\_\_\_ Home Phone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
 Current address: \_\_\_\_\_  
 City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_

#### EMPLOYMENT INFORMATION

Current employer: \_\_\_\_\_  
 Category of employer: ( ) private company, ( ) public organization ( ) NGO ( ) university/school  
 Employer address: \_\_\_\_\_ Sector: \_\_\_\_\_  
 Phone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
 City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_  
 Postal code: \_\_\_\_\_ Position: \_\_\_\_\_ Department: \_\_\_\_\_

#### EDUCATION INFORMATION

Current academic degree: \_\_\_\_\_  
 Are you currently studying for another academic degree? ( ) No ( ) Yes (specify): \_\_\_\_\_  
 Institution: \_\_\_\_\_ City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_  
 Website of the institution: \_\_\_\_\_

#### MEMBERSHIP PLAN (CHOOSE INDIVIDUAL OR INSTITUTIONAL PLAN)

**Individual Plan – Annual fees**

( ) 15 EUR Student	( ) 20 EUR NGO Member	( ) 30 EUR Journalist	( ) 50 EUR Academic	( ) 60 EUR Entrepreneur
-----------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------	----------------------------

**Institutional Plan**

( ) 200 EUR Schools/Universities/NGO	( ) 250 EUR Public institution	( ) 400 EUR Private company
---	-----------------------------------	--------------------------------

Number of representatives nominated for membership:  
*Note: for more than 5 representatives, an additional charge per extra member is charged. Refer to the membership price table*  
 Names of representative members: \_\_\_\_\_

Fonte: CRUSUS, 2018

No que se refere às empresas, a CRUSUS pode oferecer os seguintes serviços:

- Promoção das empresas a nível dos seus projetos, serviços ou produtos no *website* da CRUSUS e nas redes sociais da mesma;

- Oferta de serviços de consultoria relacionados com problemas de sustentabilidade ambiental, como por exemplo o abrandamento e a adaptação às alterações climáticas;
- Promoção de oportunidades de trabalho que as empresas possam oferecer e identificação dos melhores candidatos para as mesmas.

Relativamente às instituições académicas, poderá oferecer os seguintes serviços:

- Promoção de publicações, eventos e projetos de pesquisa através da rede de contatos da CRUSUS;
- Identificação e colaboração no contacto com parceiros específicos para realização de projetos de pesquisa ou educacionais;
- Partilha de informação sobre bolsas e oportunidades de estágios do interesse dos alunos da instituição;
- Oportunidade de participação num dos eventos organizados pela CRUSUS.

Além disso, poderá oferecer os seguintes serviços aos estudantes:

- Consultoria para o desenvolvimento de dissertações relacionadas com o desenvolvimento sustentável;
- Partilha de informação sobre oportunidades de bolsas e oportunidades de trabalho.

#### **1.4. Eventos e projetos realizados pela CRUSUS**

Desde a sua fundação, a CRUSUS organizou alguns eventos e um projeto no âmbito da sustentabilidade. Em 2010, organizou um curso de verão sobre o

desenvolvimento sustentável, as energias renováveis e as mudanças climáticas na Universidade da Córsega.

Em 2013 ocorreram dois eventos. O primeiro evento ocorreu em julho de 2013 e tratou-se de um curso de verão denominado “*Sustainable Perspectives On Energy Security, Renewable Energy and Climate Change*”, tendo como objetivo sensibilizar e educar os participantes sobre as questões de segurança energética e mudanças climáticas e como podem afetar, por exemplo, as áreas costeiras, tendo lugar na Universidade dos Açores, no campus de Ponta Delgada. Este evento teve parceria com a Universidade dos Açores, com a Universidade de Pardubice e com a TAP. Na Figura 3 apresenta-se o cartaz do evento.

**Figura 3. Cartaz do evento “*Sustainable Perspectives On Energy Security, Renewable Energy and Climate Change*”**

**Sustainable Perspectives on Energy Security, Renewable Energy and Climate Change**  
22<sup>nd</sup> – 26<sup>th</sup> July 2013 | University of Azores, Ponta Delgada, Azores, Portugal

UNIVERSIDADE DOS AÇORES | **DEG** Departamento de Economia e Gestão | Universidade de Pardubice | **CRUSUS** | **TAP** TAP PORTUGAL with arms wide open

The University of Azores proudly announces its 4<sup>th</sup> Summer School with workshop sessions hosted in its campus of Ponta Delgada, São Miguel Island, Azores, Portugal

The summer school will address how **energy security** and **climate change** issues have been affecting various communities worldwide, particularly the coastal areas and island communities. It will investigate how local climate change effects are interrelated and the contributing factors to the vulnerability of certain locations. Further, it will explore possible mitigation and adaptation measures for these locations. The vulnerability and possible means to strengthen **resilience of energy systems** to environmental impacts will be a relevant issue to be addressed in the summer school with a particular emphasis given to the **exploitation of renewable energy sources** and deployment of their related technologies.

Full details, Frequently Asked Questions and Registration Form available at: [www.crusus.org](http://www.crusus.org)

Summer School | [www.uac.pt](http://www.uac.pt)  
Applications: [azores2013@crusus.org](mailto:azores2013@crusus.org) | Would you like to know more about Azores? Visit: [www.azores.com](http://www.azores.com)

O segundo evento ocorreu em setembro de 2013, na Universidade Nova de Lisboa. Tratou-se de um curso intitulado “*Sustainability Management in the Air Passenger*

*Transport Sector*” e focou-se nos desafios do setor de aviação no contexto da sustentabilidade e como as companhias aéreas os têm enfrentado. Este evento teve parceira com a Universidade Nova de Lisboa, com a Universidade de Pardubice e com a TAP. Na Figura 4 observa-se o cartaz do evento.

**Figura 4. Cartaz do evento "Sustainability Management in the Air Passenger Sector"**

**SUMMER SCHOOL**

**Sustainability Management in the Air Passenger Transport Sector**  
9th - 13th September 2013 | NOVA School of Statistics and Information Management (ISEGI-NOVA)

**UNIVERSIDADE NOVA**  
ISEGI Instituto de Estatística e Gestão de Informação

**U** Universidade de Pardubice

**CRUSUS**  
Sustainability Crusade Observatory

**TAP**  
TAP PORTUGAL

**Logo description, in order of appearance:**  
NOVA School of Statistics and Information Management (ISEGI-NOVA) Lisbon, Portugal  
www.isegi.unl.pt  
University of Pardubice Pardubice, Czech Republic  
www.upce.cz/en  
CRUSUS Sustainability Crusade Observatory  
TAP Portugal Transportes Aéreos Portugueses (Portuguese Airline)

**A groundbreaking international summer school organized in cooperation between:**  
NOVA School of Statistics and Information Management (ISEGI-NOVA)  
Jan Perner Transport Faculty, University of Pardubice  
Faculty of Economics and Administration, University of Pardubice

Students and professionals are welcome to join this summer course lead by an international group of experts focused in the main challenges of the aviation sector within the context of sustainability.

The global airline industry has been playing a key role in the world economy growth through its contribution to the expansion of business and tourism opportunities, besides facilitating social cohesion, cultural exchange, humanitarian aid and political gathering in important international events.

Notwithstanding the strong growth in traffic volumes in the last 40 years, the air passenger transport sector has been mostly in a financial crisis in the past 15 years due to increasing competition and external factors such as global recession, terror attacks, soaring fuel prices and even global epidemics.

The summer school will address how airlines have been struggling to deal with these challenges from different perspectives within the context of sustainability when the expectations and needs of various stakeholder groups became more relevant.

Applications: [isegi@crusus.org](mailto:isegi@crusus.org) | Full Details, Frequently Asked Questions and Registration form available at: [www.crusus.org](http://www.crusus.org)

**Would you like to know more about Lisbon? Visit: [www.visitlisboa.com](http://www.visitlisboa.com)**

A CRUSUS criou um projeto denominado “SUSAV - *The Sustainable Aviation Network*”, com o objetivo de fornecer uma rede de promoção de várias oportunidades de cooperação em negócios ou investigação, com a oferta de consultoria, *coaching*, entre outras atividades relacionadas com questões de sustentabilidade no setor da aviação civil. Este projeto é constituído por um grupo de consultores na gestão da sustentabilidade no setor da aviação civil. Para obter os serviços deste projeto, os potenciais membros devem subscrever os mesmos. Estes são os serviços que a SUSAV oferece:

- Oportunidade de desenvolvimento de uma rede com outros profissionais no setor de aviação civil;

- Publicações e resultados de inquéritos sobre problemas de sustentabilidade dentro do setor de aviação civil, escritos pelos membros da SUSAV, bem como por autores externos;
- Oportunidade de inserir na plataforma de *networking* da SUSAV o perfil do cliente como profissional ou organização do setor de aviação civil;
- Acesso a uma lista de eventos e *websites* recomendados relacionados com a sustentabilidade do setor de aviação civil;
- Pesquisa de fornecedores no setor de aviação civil com base em critérios de sustentabilidade definidos pela SUSAV;
- Consultoria para companhias aéreas, aeroportos e outras empresas do setor de aviação civil.

### **1.5. Presença nas redes sociais**

A CRUSUS está presente em algumas redes sociais, nomeadamente no Twitter, no Facebook, no YouTube e no LinkedIn. O Twitter e o Facebook são utilizados pela CRUSUS para publicar e partilhar artigos sobre sustentabilidade ambiental, sendo o Twitter a plataforma mais utilizada, uma vez que publicam, em média, um artigo por semana. No YouTube, não possuem qualquer vídeo, no entanto, possuem várias listas de reprodução de vídeos já existentes na plataforma sobre vários temas, entre os quais, as energias renováveis, a sobrepopulação e as alterações climáticas. No LinkedIn, possuem o perfil da organização. Para além da presença nas redes sociais referidas, a CRUSUS possui um *website*, onde se pode consultar algumas informações sobre a empresa.

Em suma, a CRUSUS dedica-se a diversas áreas relacionadas com o desenvolvimento sustentável, sendo que ao longo dos anos tem efetuado várias parcerias com instituições

públicas e privadas, universidades, bem como com vários colaboradores especialistas na área e além disso, têm realizado alguns eventos e projetos relacionados com a sustentabilidade. A CRUSUS também está presente em várias redes sociais com o objetivo de publicar e partilhar artigos sobre a temática já referida.

## CAPÍTULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

Neste capítulo, são descritas as atividades realizadas durante o estágio, nomeadamente o desenvolvimento de um *website* para promoção do evento *Azores Green Islands Thematic Experiences*, sendo a abreviatura *Azores<sup>XP</sup>*, e o apoio logístico ao desenvolvimento deste mesmo evento.

### 2.1. Desenvolvimento de um *website* relativo ao evento *Azores<sup>XP</sup>*

Foi proposto pelo orientador, na instituição de acolhimento, o desenvolvimento de uma plataforma *online* relativa a um potencial evento a realizar nos Açores. O evento tinha como premissa a visita às ilhas de São Miguel, Pico e São Jorge por parte de empresários europeus, de modo a conhecerem os processos de fabrico e a experimentarem alguns produtos açorianos através de visitas guiadas pelas fábricas dos mesmos. Deste modo, ganhariam interesse pelos produtos, podendo haver um potencial investimento por parte dos mesmos. Embora o público-alvo fosse constituído empresários que pudessem investir nos produtos açorianos, o evento era aberto a outras pessoas que pretendessem participar no mesmo por lazer.

Numa primeira fase, juntamente com o orientador do estágio, foi realizada uma seleção dos produtos a divulgar por cada ilha. Em São Miguel, divulgar-se-ia as queijadas da Vila Franca do Campo, o chá da Gorreana, os ananases Arruda, os licores d’A Mulher do Capote, o cozido das Furnas e o leite dos Açores. No Pico, seriam divulgados os vinhos e em São Jorge, o queijo da Ilha e as conservas de atum da Santa Catarina. O contacto com estas empresas seria feito pelo orientador do estágio.

Foi efetuada uma pesquisa sobre *websites* de eventos semelhantes ao do evento *Azores<sup>XP</sup>* a nível regional, nacional e internacional, para se ter uma ideia de como construir o *website* do *Azores<sup>XP</sup>*. A nível regional, encontrou-se o *Wine In Azores*, evento que

costuma decorrer anualmente em meados de outubro, na ilha de São Miguel. Trata-se de um dos maiores eventos empresariais dos Açores, oferecendo aos participantes não só a prova de vinhos de vários produtores de vinho de Portugal, como também a prova de carnes, peixes e produtos *gourmet*. A nível nacional, existe o Roteiro de Turismo Empresarial organizado pela Câmara Municipal de Felgueiras que oferece, citando o seu *website*, a “oportunidade de conhecer e de participar ativamente na atividade de empresas distintivas na produção de calçado, vinhos, kiwi, agricultura biodinâmica, doçaria e bordados.” A nível internacional, averiguou-se que na Bielorrússia algumas fábricas do setor alimentar (chocolates, cereais, bolachas, entre outros) organizam visitas guiadas às suas instalações para darem a conhecer os produtos e os seus processos de fabrico aos turistas, como é possível observar no *website* oficial da Bielorrússia.

Em termos comparativos, verifica-se que o Roteiro de Turismo Empresarial de Felgueiras aproxima-se mais do *Azores<sup>XP</sup>*, uma vez que também oferece visitas guiadas a várias fábricas da região tendo como público-alvo o empresário. Embora na Bielorrússia se faça o mesmo, o público-alvo é o turista em geral. O evento *Wine in Azores* é o que se afasta mais do *Azores<sup>XP</sup>*, uma vez que, apesar de ser um evento direcionado para o perfil empresarial, neste não são efetuadas visitas aos locais onde são produzidos os produtos. Contudo, ao nível do *website*, verificou-se que o *website* do *Wine in Azores* encaixava no perfil que se pretendia para o *Azores<sup>XP</sup>*, como por exemplo, oferecendo uma página dedicada aos Açores e uma página constituída por fotografias, neste caso da região.

Uma vez que o *Azores<sup>XP</sup>* é um evento de cariz turístico, achou-se por bem procurar, também, *websites* de turismo nos Açores, para verificar como estes eram constituídos. Consultaram-se *websites* como o da Picos de Aventura, *AvenTour*, *Green Zone Azores*, Futurismo, entre outros. Seguiu-se a linha do *website* da *AvenTour* e Futurismo, com páginas dedicadas aos Açores, a conjuntos de fotografias da região, à semelhança do *Wine*

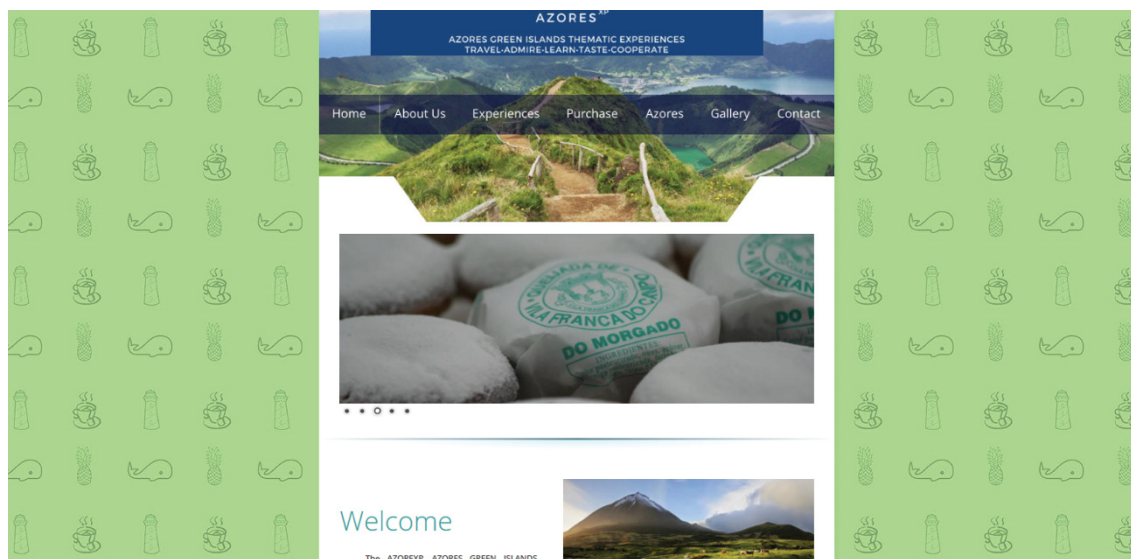
*in Azores*, como foi referido anteriormente, e também às atividades da empresa, tendo-se, neste caso, adaptado as mesmas para as experiências do *Azores<sup>XP</sup>*.

Para o desenvolvimento da plataforma *online* do evento utilizou-se o programa *Xara Web Designer 11 Premium*, um programa apropriado para a criação de *websites*. Foi escolhido um dos muitos *templates* que o programa oferecia, e a partir do mesmo, adaptou-se e desenvolveu-se a plataforma. Inicialmente, começou-se por reunir informações de cada produto para que se pudesse introduzi-las no *website*, criando, assim, uma página para cada produto. Reuniram-se, também, informações de São Miguel, Pico e São Jorge, e informações acerca de duas atividades, *whale watching* e *golf*, como forma de sugestão para os clientes, de modo a criar uma página para cada tema. Com base nas informações recolhidas, começou-se a desenvolver o *website*.

No que se refere ao aspeto do *website*, a imagem de fundo do mesmo é constituída por um padrão mosaico de símbolos referentes aos Açores, como é possível verificar na Figura 5. Cada símbolo representa um produto ou atividade da região: o ananás e o chá como produtos típicos dos Açores, a baleia como alusão ao *whale watching* e a torre como referência à atividade, outrora praticada de caça às baleias. A cor do fundo é verde, uma vez que é a cor predominante das ilhas dos Açores. Como é possível verificar, também na Figura 5, o *banner* é constituído por uma imagem com referência aos Açores, neste caso a Lagoa das Sete Cidades, situada na ilha de São Miguel. Em todas as páginas do *website* esta imagem varia, promovendo, assim, algumas ilhas dos Açores. Ainda na Figura 5, averigua-se que no topo da página, encontra-se o nome do evento *Azores<sup>XP</sup>*, que é uma abreviatura para “*Azores Green Islands Thematic Experiences*”, fazendo alusão às experiências temáticas que os clientes irão realizar no evento. Como título de apresentação, criou-se o *slogan* “*Travel, Admire, Learn, Taste, Cooperate*”, o qual, resumidamente, explica o significado do evento, uma vez que os potenciais clientes

começarão por viajar para os Açores, admirar as belas paisagens da região, aprender sobre os produtos em divulgação e ter a oportunidade de prová-los e, por fim, sendo este um dos objetivos do evento, cooperar com as empresas, de modo a aumentar a exportação dos produtos açorianos.

**Figura 5. Aspeto do *website* do evento**



A estrutura do *website* consiste num conjunto de páginas, nomeadamente:

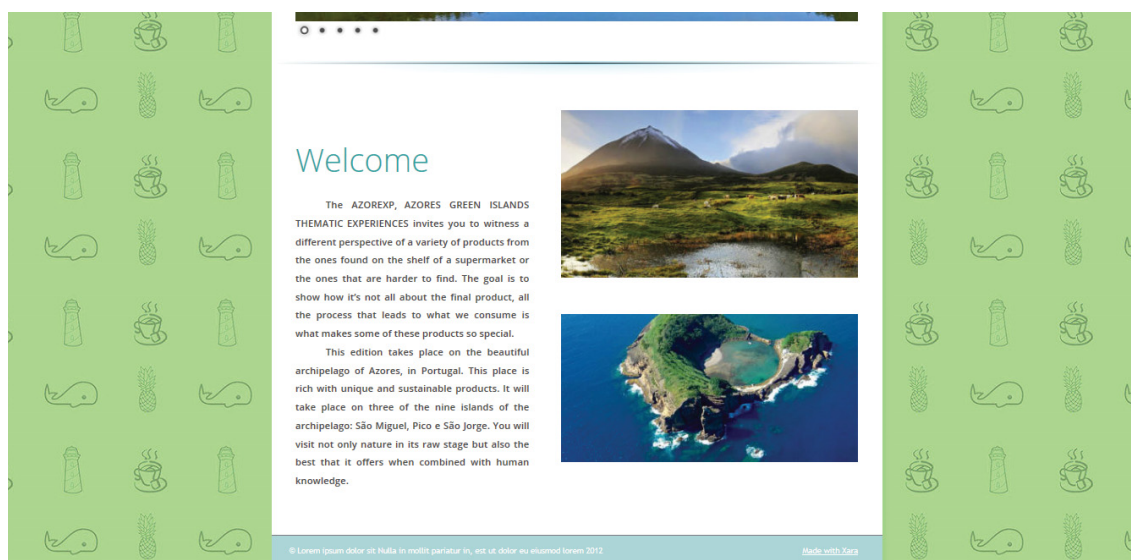
- *Home*;
- *About Us*;
- *Experiences (Gastronomic & Nature)*;
- *Purchase*;
- *Azores*;
- *Gallery*;
- *Contacts*.

De seguida, prosseguir-se-á para a descrição de cada uma destas páginas.

## Home

Na Figura 6 consta a página inicial do *website*, servindo como uma espécie de boas vindas ao mesmo. Nesta página, convida-se os potenciais clientes a obterem uma perspetiva diferente da variedade de produtos que os Açores oferecem, referindo também que o que torna os produtos açorianos especiais é o processo de fabrico dos mesmos, “(...) *all the process that leads to what we consume is what makes some of these products so special.*”. O texto menciona as ilhas dos Açores onde irá ocorrer o projeto, neste caso, e como já foi referido, São Miguel, Pico e São Jorge. Com a frase “*You will visit not only nature in its raw stage but also the best that it offers when combined with human knowledge.*”, pretende-se passar a mensagem de que os clientes não só vão ter a oportunidade de estar em contacto com a natureza, como também vão ter a oportunidade de aprender como é que as empresas desenvolvem os produtos característicos da região.

**Figura 6. Página "Home"**



## About Us

Nesta página é efetuada uma breve apresentação da CRUSUS e dada uma explicação detalhada do que irá consistir o evento *Azores<sup>XP</sup>*. São também fornecidas algumas informações sobre os Açores, como se pode verificar na Figura 7. A página refere o objetivo principal do evento, que passa por juntar indivíduos que sejam mais do que simples viajantes e criar sinergias com o ambiente empresarial local, oferecendo a oportunidade de conhecer e experienciar a história, a cultura, a gastronomia e as empresas dos Açores, indo ao encontro do *slogan* do evento, já anteriormente referido, “*Travel, Admire, Learn, Taste, Cooperate*”.

**Figura 7. Página "About Us"**



## Experiences

A página “*Experiences*” está subdividida em duas partes: a parte relacionada com as experiências gastronómicas que estão incluídas na oferta do evento e a parte relacionada com as experiências sugeridas aos clientes para que estes possam disfrutar de atividades fora do circuito do evento, tendo também algumas informações e curiosidades acerca das três ilhas onde irá decorrer o evento. As experiências gastronómicas estão

divididas em nove páginas, sendo que há uma página para cada produto. No que toca às experiências sugeridas, e como já foi referido também anteriormente, estas são o *whale watching* e o *golf*.

A Figura 8 contém a página inicial de “*Experiences*”, sendo que nesta página são mencionadas as experiências do circuito que irão decorrer em cada ilha. É referido também que os clientes terão a possibilidade de desfrutar de um dia livre em cada ilha para que possam fazer o que preferirem: “*In all islands, you will have one free day that will give the opportunity to do whatever you want, for example, sightseeing, because the Azores are known for its beautiful landscapes*”.

**Figura 8. Página inicial de “*Experiences*”**



Através da Figura 9, é possível verificar o conjunto de páginas dos produtos em divulgação em cada ilha, nomeadamente o chá da Gorreana, as queijadas da Vila Franca do Campo, o cozido das Furnas, os ananases Arruda, os licores d’A Mulher do Capote e o leite Terra Nostra, em São Miguel; os vinhos, no Pico; e os queijos da ilha e as conservas de Santa Catarina, em São Jorge. Em cada página são referidos alguns dados históricos, bem como algumas informações relevantes sobre os produtos. Por exemplo, na página do

chá da Gorreana, cita-se do texto o seguinte: “*Gorreana’s tea is recognized internationally as a “world class” tea and is the Europe’s oldest and only remaining Tea plantation.*”. Também se cita da página das queijadas da Vila Franca do Campo a seguinte informação: “*In 2015, Queijada da Vila was recognized with a gold medal in a contest of Portuguese Conventual Pastry.*”. De realçar que em todas as páginas é possível verificar fotos dos respetivos produtos. A maior parte das informações descritas nas páginas são retiradas dos *websites* de cada produto, sendo que todas elas incluem o *link* para os mesmos, clicando no logótipo presente em cada página.

Figura 9. Conjunto de páginas dos produtos em divulgação



Apresenta-se, na Figura 10, as páginas das atividades sugeridas, sendo estas o *whale watching* e o *golf*. A página do *whale watching* começa por referir a caça à baleia como uma atividade importante nos Açores durante o fim do século XIX e a primeira metade do século XX, tendo um enorme impacto económico na região. É referido também que os lugares onde os caçadores costumavam estar para procurar baleias são agora usados como espaços para praticar *whale watching* como atividade turística, afirmando-se que há mais de 20 espécies de cetáceos no arquipélago. O último parágrafo do texto refere que o negócio do *whale watching* está a crescer anualmente nos Açores e que continua a ser ecologicamente sustentável, oferecendo sempre uma completa proteção aos animais.

Em relação à página do *golf*, esta promove dois campos onde se pode praticar o desporto, sendo estes a Batalha e as Furnas. É explicado ao longo do texto a origem dos dois campos, quem os criou, as suas dimensões e que condições e material oferecem.

**Figura 10. Páginas das atividades sugeridas de *whale watching* e *golf***



Na Figura 11 surgem as páginas dedicadas a cada ilha. Cada página fornece informações e curiosidades acerca das três ilhas.

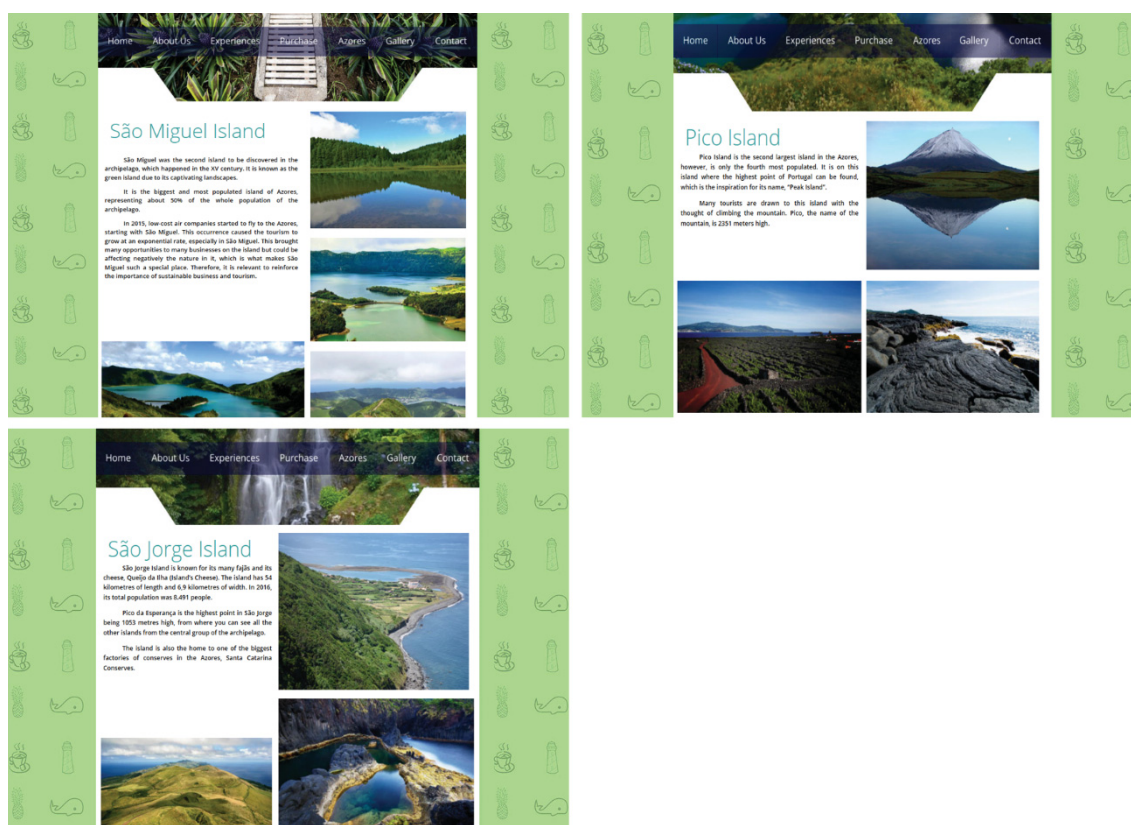
Na página da ilha de São Miguel, é mencionado que a ilha foi a segunda a ser descoberta no arquipélago dos Açores. É referido também que São Miguel é a maior e

mais povoada ilha dos Açores, representando cerca de 50% da população da região. Além disso, menciona-se que devido à introdução das companhias *low-cost* no arquipélago dos Açores, o turismo cresceu significativamente.

Na página da ilha do Pico, é mencionado que esta é a segunda maior ilha do arquipélago, mas que é apenas a quarta mais povoada. É referido que o ponto mais alto de Portugal é a montanha do Pico, com uma altitude de 2.351 metros.

Quanto à página da ilha de São Jorge, refere-se que a ilha é conhecida pelas suas Fajãs e pelo Queijo da Ilha, e que o seu ponto mais alto, o Pico da Esperança, tem uma altitude de 1.053 metros, onde é possível observar todas as outras ilhas do grupo central do arquipélago dos Açores.

**Figura 11. Conjunto das páginas das três ilhas**



## Purchase

Esta página contém os três pacotes oferecidos pelo evento e respectivas descrições, como é possível observar na Figura 12. É oferecido o pacote São Miguel, o pacote Pico e São Jorge e o pacote Três Ilhas. O cliente poderá optar pela experiência apenas em São Miguel, ou então apenas no Pico e São Jorge. Se quiser optar pelas três, como o próprio nome indica, terá de escolher o pacote Três Ilhas. Na página estão listadas todas as atividades a desenvolver em cada ilha. Para cada pacote são atribuídos dois “botões”, um para adquirir o respetivo pacote e o outro direcionado para um documento onde está detalhado o calendário das experiências nas três ilhas.

Figura 12. Página "Purchase"

Home About Us Experiences Purchase Azores Gallery Contact

### Thematic packages

The different experiences are agglomerated by the island where it takes place.

**São Miguel Bundle** \$0.00

- Visit to the tea plantation Gorreana
- Visit to the factory of the typic pastry from the island Queijadas da Vila Franca
- Visit to the Terra Nostra park and lunch, which will be Cocado das Furnas
- Visit to pineapple plantations
- Visit to the liquor factory

**Pico Bundle**

- Visit to the vineyards, including wine tasting
- Tour around the island

**São Jorge Bundle**

- Visit to the cheese factory
- Visit to the Conserves of Santa Catarina factory
- Tour around the island

**São Miguel Island** \$0.00

**Pico Island and São Jorge Island** \$0.00

**All Islands** \$0.00

More information about each bundle and what will happen in every experience can be found on the pdf files by clicking on the button "More Info"

## Azores

Nesta página, denominada “Azores”, estão contidas algumas informações da história dos Açores, bem como algumas informações da atualidade, como se pode verificar na Figura 13. É referida a constituição do arquipélago dos Açores e em que anos foram descobertas as ilhas. Menciona-se que cada vez mais pessoas querem visitar os Açores devido à sua natureza e simplicidade, excelente gastronomia e múltiplos locais

para descansar. No último parágrafo da página refere-se também que o *website* da *Lonely Planet* atribuiu o terceiro lugar aos Açores na lista de melhores lugares para viajar em 2017.

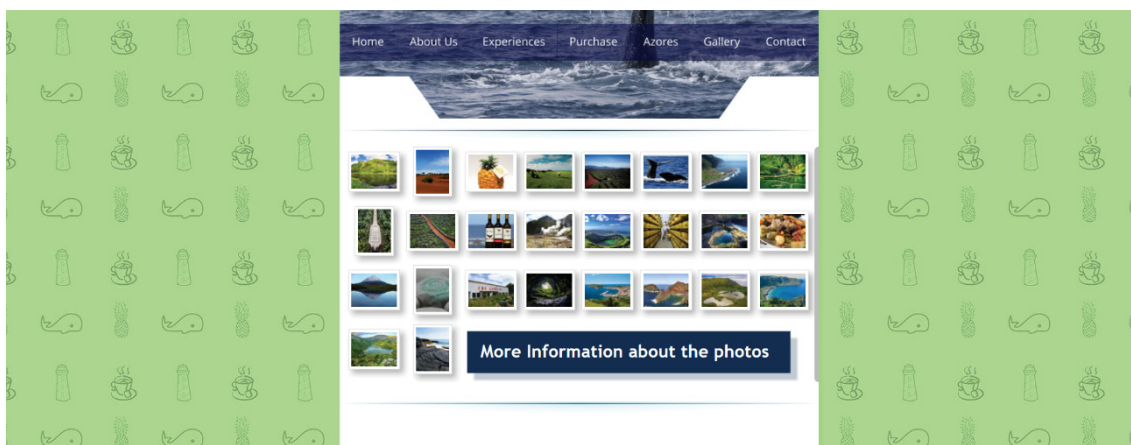
**Figura 13. Página "Azores"**



## Gallery

Através de Figura 14 é possível observar a página “*Gallery*”. Esta é constituída por um grupo de 26 fotografias de vários produtos e paisagens de todas as ilhas dos Açores, como por exemplo o Algar do Carvão, situado na ilha da Terceira, o Barreiro da Faneca, situado na ilha de Santa Maria, o ilhéu da Baleia da Graciosa, entre muitas outras. Através de um “botão” inserido na página, é possível fazer *download* de um ficheiro *pdf* com o conjunto de fotografias e respetivas descrições para que os clientes possam ter algum conhecimento acerca das restantes ilhas.

**Figura 14. Página "Gallery"**



### **Contacts**

Nesta página estão inseridos o *e-mail* do Professor Ticiano e da CRUSUS, bem como os *links* para as redes sociais da empresa, sendo estas o YouTube, o Facebook, o LinkedIn e o Twitter. Os *e-mails* servem para contactar a CRUSUS caso surja alguma dúvida sobre o evento, e os *links* para as redes sociais são para os clientes terem uma noção acerca da atividade da empresa.

## **2.2. Apoio ao desenvolvimento do evento *Azores<sup>XP</sup>***

Em relação ao desenvolvimento do evento, definiu-se o calendário do mesmo, contactaram-se restaurantes e hotéis para potenciais parcerias, fez-se um levantamento de preços de passagens aéreas e desenvolveu-se as *Frequently Asked Questions* (FAQ's) do evento.

### **2.2.1 Definição do calendário do evento**

Inicialmente, concluiu-se que a primeira edição do evento *Azores<sup>XP</sup>* seria em maio de 2018, ficando as restantes edições para junho, setembro e outubro, sendo que, durante o estágio, deu-se apoio ao desenvolvimento da primeira edição do evento. As datas para a primeira edição do evento seriam de 14 a 25 de maio, abrangendo as três ilhas. Caso o

cliente selecionasse apenas o pacote São Miguel, seria de 14 a 17 de maio, e se selecionasse o pacote Pico e São Jorge, seria de 18 a 25 de maio.

Em relação ao planeamento do circuito, definiu-se um calendário para a ocorrência das experiências em São Miguel, Pico e São Jorge, como é possível verificar na Tabela 1. A estrutura do circuito foi discutida e definida juntamente com o orientador do estágio e com a minha colega Inês Amaral. Quanto ao circuito em São Miguel, no primeiro dia, 14 de maio, os clientes teriam a oportunidade de visitar as plantações do chá da Gorreana de manhã, enquanto que durante a tarde visitariam o parque Terra Nostra, uma vez que iriam almoçar o típico Cozido das Furnas. À noite, e à semelhança dos dias todos do evento, realizar-se-ia um jantar de grupo. No dia 15 de maio, os clientes visitariam, de manhã, a fábrica das queijadas da Vila Franca do Campo, e de tarde, uma pastagem, para conhecerem o processo de ordenha, onde poderiam experimentar o leite dos Açores. No dia 16 de maio, os clientes teriam a possibilidade de visitar as plantações dos ananases Arruda e visitar a fábrica de licores d'A Mulher do Capote. No dia 17 de maio, os clientes teriam a possibilidade de desfrutarem do dia livre em São Miguel. No dia 18 decorreria a partida para o Pico. No dia 19 de maio recomençaria o evento, sendo que de manhã seria para descansar, enquanto que de tarde seria para visitar uma vinha para perceber como é produzido o vinho. No dia seguinte seria para efetuar uma prova de vinho. O dia 21 de maio seria o dia livre na ilha, enquanto que no dia 22 os clientes partiriam para a ilha de São Jorge. No dia 23 de maio, a manhã serviria para descansar, uma vez que de tarde os clientes visitariam a fábrica do queijo de São Jorge para perceber como este é produzido. No dia seguinte, visitariam a fábrica de conservas de atum Santa Catarina. No dia 25 de maio terminaria o evento, tendo os clientes o dia livre.

**Tabela 1. Calendário do evento em São Miguel, Pico e São Jorge**

Date	Time	Activity	Date	Time	Activity	Date	Time	Activity
May 13th	All day	Arrival	May 18th	All day	Arrival	May 22nd	All day	Arrival
May 14th	Morning	Visit to the tea plantation	May 19th	Morning	Free Morning	May 23rd	Morning	Rest/free morning
May 14th	Lunch/afternoon	Visit to Terra Nostra Park	May 19th	Afternoon	Visit Vineyards	May 23rd	Afternoon	Visit to cheese factory
May 14th	Dinner	Group dinner	May 19th	Dinner	Group Dinner	May 23rd	Dinner	Group Dinner
May 15th	Morning	Visit to Pastry Factory	May 20th	Morning	Free Morning	May 24th	Morning	Rest/free morning
May 15th	Afternoon	Visit to pasture	May 20th	Afternoon	Wine Taste Test	May 24th	Afternoon	Visit to Conserves Factory
May 15th	Dinner	Group Dinner	May 20th	Dinner	Group Dinner	May 24th	Dinner	Group Dinner
May 16th	Morning	Visit to pineapple plantation	May 21st	All day	Free day	May 25th	All day	Free day
May 16th	Afternoon	Visit to Liquors factory	May 22nd	All day	Departure	May 26th	All day	Departure
May 16th	Dinner	Group dinner						
May 17th	All day	Free day						
May 18th	All day	Departure						

### **2.2.2 Contacto com potenciais restaurantes**

Definiram-se jantares de grupo durante o evento para que os clientes pudessem experimentar pratos típicos na região. Deste modo, contactaram-se alguns restaurantes em São Miguel, Pico e São Jorge, através de *e-mail* e Skype, para saber se possuíam menus para grupos. Dos restaurantes contactados, foram seleccionados os que apresentavam melhores condições a nível de orçamento e espaço. O orçamento dado pelos restaurantes seria incorporado no preço da participação no evento.

### **2.2.3 Contacto com potenciais hotéis**

Inicialmente, contactaram-se vários hotéis, localizados em zonas urbanas e rurais, nas três ilhas, também por *e-mail* e Skype, para que se pudesse obter algum tipo de desconto de grupo no ato da reserva. A ideia seria a CRUSUS reservar quartos e incorporar esse custo no preço dos pacotes oferecidos, mas devido à incerteza do número de participantes no evento e de possível lotação dos hotéis no ato da reserva, não se optou por esta hipótese. Em alternativa, sugeriu-se aos hotéis que criassem um código promocional. Assim, aquando da aquisição da participação no evento por parte dos clientes, ser-lhes-ia dado esse código promocional para poderem usufruir. Os clientes seriam informados que poderiam usar o código, salvo se o hotel estivesse lotado.

#### **2.2.4 Consulta de preços de passagens aéreas**

De modo a ter uma noção de quanto é que cada cliente iria gastar em passagens aéreas, pesquisaram-se voos de várias capitais europeias, ou seja, potenciais pontos de partida dos clientes. Verificaram-se preços de Praga, Viena, Berlim, Varsóvia e Roma, sempre com destino a Lisboa. Também se averiguaram os preços de Lisboa com destino a São Miguel e de São Miguel ao Pico e a São Jorge. Teve-se em conta apenas as datas da primeira edição do evento, em maio.

#### **2.2.5 Desenvolvimento das FAQ's do evento**

Desenvolveram-se as FAQ's do evento com o intuito de responder às dúvidas que poderiam sugerir aos potenciais clientes. Para desenvolver este documento, recorreu-se a um modelo de um evento já realizado nos Açores utilizado pela empresa, ou seja, utilizaram-se algumas questões já respondidas no documento, sendo que foi necessário atualizar algumas, como também foram inseridas novas questões e respetivas respostas.

Em suma, neste capítulo são descritas todas as fases de desenvolvimento do *website* do evento *Azores<sup>XP</sup>*, bem como a caracterização das páginas que constituem esse mesmo *website*. Além disso, são descritas as tarefas realizadas de apoio ao desenvolvimento do evento referido, sendo estas a definição do calendário do evento, o contacto com potenciais restaurantes e hotéis, a consulta de preços de passagens aéreas e o desenvolvimento das FAQ's do evento.

## CAPÍTULO IV – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO

Neste capítulo, efetua-se uma análise crítica à instituição de acolhimento e às atividades realizadas, bem como se descreve a aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado nas tarefas realizadas.

### 3.1. Análise crítica à instituição de acolhimento

O estágio realizado na CRUSUS foi, em certa medida, diferente do que é o normal, uma vez que a mesma não possui um escritório físico. Sendo assim, o trabalho decorria na biblioteca da Universidade ou na residência universitária e tinha-se encontros semanais com o orientador, para que ele pudesse atribuir tarefas, discutir o desenvolvimento das mesmas e dar *feedback* do trabalho já desenvolvido. Durante o desenvolvimento das tarefas, era possível contactar o orientador caso surgissem dúvidas no trabalho, através do programa *Bitrix24*, funcionando esse como um espaço de trabalho virtual para que pudéssemos comunicar entre nós.

Os colaboradores da CRUSUS, com os quais interagi durante o estágio, foram o Professor Ticiano e a minha colega Inês que também realizou o estágio. Através das reuniões semanais que fui tendo ao longo do estágio, verifiquei que o Professor Ticiano é um profissional muito motivado no que toca a questões relacionadas com a sustentabilidade e que cria e desenvolve os seus projetos sempre em prol desse tema, possuindo um vasto conhecimento nessa área e na gestão de eventos e projetos, sendo que, durante as reuniões, algum desse conhecimento foi-me transmitido. Uma vez que estava a realizar o estágio com a minha colega, tínhamos que dividir as tarefas e discutir como realizá-las, sempre com constante entajuda entre os dois.

Posso afirmar que trabalhar fora de um ambiente de escritório teve os seus pontos positivos e negativos. Foi bom trabalhar na biblioteca ou na residência porque não havia

horários definidos, o que me obrigou a criar as minhas próprias rotinas de trabalho, aprendendo, assim, a ser mais metódico. Por outro lado, tendo como objetivo profissional perceber como uma empresa estrangeira funciona e em que medida o ambiente de um escritório se diferencia do das empresas portuguesas, não foi possível adquirir este conhecimento de forma eficiente dadas as condições referidas.

## **3.2. Análise crítica às atividades realizadas**

### **3.2.1 Desenvolvimento de um *website* relativo ao evento *Azores<sup>XP</sup>***

Desenvolver o *website* para o evento *Azores<sup>XP</sup>* foi a atividade em que aprendi mais, uma vez que adquiri conhecimentos na utilização de um programa destinado a desenvolver websites, o *Xara Web Designer 11 Premium*. Com esta ferramenta, estarei apto para elaborar *websites*, caso surja a oportunidade.

Tive conhecimento de alguns factos relacionados com os produtos que o evento promove enquanto estava a efetuar pesquisas sobre os mesmos. Apesar de conhecer todos os produtos, fiquei a saber o impacto que alguns deles têm a nível nacional e internacional. Por exemplo, as Queijadas da Vila Franca do Campo foram distinguidas em 2014 com o prémio “O Melhor dos Melhores” no concurso Nacional de Doçaria Tradicional Popular Portuguesa, e em 2015 com a medalha de ouro no Concurso de Doçaria Conventual Portuguesa. Além disso, aprendi que o chá da Gorreana é exportado para países como Alemanha, Brasil, Angola e Japão, entre outros, e que 80% da produção anual das conservas da Santa Catarina são exportadas.

Quanto às dificuldades encontradas durante a realização desta atividade, foi necessário efetuar uma pesquisa de *websites* semelhantes ao do *Azores<sup>XP</sup>*, sendo particularmente difícil encontrá-los a nível nacional e internacional. Outra dificuldade foi selecionar a informação mais útil acerca dos produtos para inserir no *website*, dada a vasta

informação disponível *online*. Inicialmente, ao utilizar o *Xara Web Designer 11 Premium*, verificou-se alguma dificuldade, uma vez que se teve que adaptar um *template* completamente diferente para o atual *website* do *Azores<sup>XP</sup>*. Depois de ultrapassadas as dúvidas iniciais sobre o programa, constatou-se que este, de modo geral, era de fácil utilização, tornando o programa *user-friendly*.

### **3.2.2. Apoio ao desenvolvimento do evento *Azores<sup>XP</sup>***

Esta tarefa ajudou-me a perceber que passos tomar na realização de um evento desta natureza, desde a criação de um circuito e calendarização do mesmo, passando pelo contacto com potenciais parceiros, até à consulta de informações úteis para o desenvolvimento do evento. Também aprendi como abordar os potenciais parceiros necessários para a realização do projeto.

Uma das dificuldades sentidas foi o facto de não se conseguir chegar a acordo com os hotéis que inicialmente se pretendia uma vez que para as datas do evento a maioria destes estava lotado, tendo-se optado por outros. A maior parte dos restaurantes inicialmente escolhidos por nós não ofereciam um menu de grupo, à exceção de um, o que nos fez procurar outros restaurantes que o fizessem, pelo que, em certa medida, foi uma dificuldade da atividade. Inicialmente, utilizou-se o *e-mail* da CRUSUS para contactar com os hotéis e restaurantes. Em alguns casos, a resposta por parte destes demorava a chegar, o que acabava por ser um contratempo. Para obter uma resposta mais rápida, utilizou-se a conta Skype da CRUSUS, fornecida pelo orientador, para que se pudesse contactar os potenciais parceiros. Verificou-se que este método era mais eficaz uma vez que se tinha um contacto direto com o colaborador do hotel ou restaurante, facilitando a comunicação entre nós.

### **3.3. Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e mestrado**

Ao longo do estágio tive a oportunidade de aplicar alguns conhecimentos e alguns conceitos obtidos durante a minha licenciatura em Gestão e durante o primeiro ano de mestrado em Ciências Económicas e Empresariais.

Para definir o público-alvo do evento foram essenciais os conhecimentos obtidos na unidade curricular de Marketing I, nomeadamente no capítulo 5 – Segmentação e Targeting. A segmentação foi feita maioritariamente com base geográfica e demográfica, sendo o *target* os empresários de países da região da Europa central com a possibilidade de importarem produtos dos Açores para os seus países.

Além disso, aquando da pesquisa de outros *websites* de eventos semelhantes ao do *Azores<sup>XP</sup>* a nível regional, nacional e internacional e até mesmo de outros *websites* de empresas açorianas de raiz turística com oferta de atividades diferentes, os conhecimentos adquiridos no capítulo 6 – Posicionamento e Diferenciação, também da unidade curricular de Marketing I, ajudaram-me a definir o posicionamento do projeto e a definir as vantagens competitivas do mesmo para que este se pudesse diferenciar dos restantes, sendo que uma das vantagens competitivas do projeto é o facto de levar os seus participantes a um conjunto de empresas dos Açores, oferecendo-lhes uma experiência turística única, para além do convívio entre os mesmos.

No processo de contactar hotéis e restaurantes para serem parceiros do evento, a aplicação da matéria lecionada na unidade curricular de Negociação e Comunicação do mestrado, mais precisamente o capítulo 6 – Estilos Pessoais de Comunicação, ajudaram-me a abordar da melhor forma os colaboradores dos hotéis e restaurantes. Dentro deste capítulo, são referidos, entre muitos, três estilos pessoais de comunicação, sendo estes a assertividade, a passividade e a agressividade. Comuniquei sempre de uma forma

assertiva, ou seja, “de forma direta, aberta e honesta (...)”, uma vez que é o estilo de comunicação considerado o mais desejável.

Aplicaram-se alguns conhecimentos obtidos do capítulo 7 – Conceção e Gestão da Comunicação de Marketing, da unidade curricular de Marketing II, na elaboração do *website* do evento do *Azores<sup>XP</sup>*, na medida em que se pretendia passar uma “mensagem clara e consistente” acerca do que se tratava o projeto e qual o seu objetivo, através desse mesmo *website*, sendo esta uma ferramenta digital para promoção do evento.

Para além destes conhecimentos, a aprendizagem adquirida no programa *Excel* durante o trabalho de grupo da unidade curricular de Matemática Aplicada, nomeadamente na elaboração dos mapas de serviço da dívida, entre outros, deu-me a capacidade para desenvolver com rigor tabelas e esquemas necessários à realização das tarefas, sendo que nunca tinha tido contacto com o programa até à altura.

Em suma, neste capítulo efetuou-se uma análise crítica à instituição de acolhimento, onde se descreveu os métodos de trabalho, a interação com os colegas e os aspetos positivos e negativos do estágio. Além disso, efetuou-se uma análise crítica às atividades desenvolvidas no estágio, referindo os conhecimentos obtidos e as dificuldades enfrentadas em cada atividade. Por último, relacionou-se alguns conhecimentos obtidos na licenciatura e mestrado com as tarefas realizadas no estágio.

## CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

A realização do estágio na CRUSUS e a elaboração do presente relatório corresponderam às minhas expectativas no que diz respeito à natureza das atividades atribuídas, às dificuldades que me foram apresentadas, aos conhecimentos adquiridos e à aplicação dos conceitos aprendidos durante a licenciatura e mestrado

No segundo, caracterizou-se a CRUSUS, verificando que esta se dedicava a várias áreas relacionadas com o desenvolvimento sustentável, sendo que ao longo dos anos efetuou várias parcerias com instituições públicas e privadas, universidades, bem como com vários colaboradores especialistas na área e além disso, realizou alguns eventos e projetos relacionados com a sustentabilidade. Verificou-se também que a instituição estava presente em várias redes sociais com o objetivo de publicar e partilhar artigos sobre a temática referida.

No terceiro capítulo, foram descritas todas as fases do desenvolvimento do *website* do evento *Azores<sup>XP</sup>*, bem como a caracterização das páginas que constituem esse mesmo *website*. Além disso, foram descritas as tarefas realizadas de apoio ao desenvolvimento do evento referido, sendo estas a definição do calendário do evento, o contacto com potenciais restaurantes e hotéis, a consulta de preços de passagens aéreas e o desenvolvimento das FAQ's do evento.

No quarto capítulo, efetuou-se uma análise crítica à instituição de acolhimento, onde se descreveram os métodos de trabalho, a interação com os colegas e os aspetos positivos e negativos do estágio, sendo um aspeto positivo o facto de trabalhar sem horário, podendo definir o próprio horário e ser mais metódico; e um aspeto negativo o facto de não perceber como o ambiente de um escritório de uma empresa estrangeira se diferencia de uma portuguesa, uma vez que trabalhei na biblioteca da universidade ou na residência. Além disso, efetuou-se uma análise crítica às atividades desenvolvidas no estágio,

referindo os conhecimentos obtidos e as dificuldades enfrentadas em cada atividade. Por último, relacionaram-se alguns conhecimentos obtidos na licenciatura e mestrado com as tarefas realizadas no estágio, nomeadamente conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Marketing I, Marketing II, Negociação e Comunicação; e Matemática Aplicada.

## REFERÊNCIAS WEB

Ananases Arruda - <https://www.ananasesarruda.com/>

Chá da Gorreana - <https://gorreana.pt/pt/>

Conservas de Santa Catarina - <https://www.atumsantacatarina.com/>

CRUSUS - <http://www.crusus.org/>

Mulher do Capote - <http://www.mulherdecapote.pt/>

Queijadas da Vila - <https://www.facebook.com/queijadasdavila/>

Queijo de São Jorge - <http://www.lactacores.pt/marcas.php?brandid=3>

Roteiro de Turismo Empresarial de Felgueiras - <http://www.cm-felgueiras.pt/pt/roteiro-de-turismo-empresarial>

Site oficial da Bielórrusia - <http://www.belarus.by/en/travel/industrial-tourism-in-belarus>

SUSAV - <http://www.susav.crusus.org/index.htm>

Terra Nostra - <https://www.terra-nostra.pt/>

Vinhos do Pico - <https://www.picowines.net/cvip.php>

Wine in Azores - <http://www.wineinazores.com/>

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**

**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus

9500-321 Ponta Delgada

Açores, Portugal