



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA E EDUCAÇÃO

**DINÂMICAS, VIVÊNCIAS DE FORMAÇÃO E
CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS
PROFISSIONAIS: UM ESTUDO COM JOVENS
DO ENSINO PROFISSIONAL EM INÍCIO DE
CARREIRA NA POUSADA CASTELO DE
ALVITO.**

Ana Maria Firmino Fialho

Orientação | Professora Doutora Maria da Conceição Ferreira
Monteiro Leal da Costa

Mestrado em Ciências de Educação: Supervisão Pedagógica

Dissertação

Évora, 2017



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA E EDUCAÇÃO

**DINÂMICAS, VIVÊNCIAS DE FORMAÇÃO E
CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS
PROFISSIONAIS: UM ESTUDO COM JOVENS
DO ENSINO PROFISSIONAL EM INÍCIO DE
CARREIRA NA POUSADA CASTELO DE
ALVITO.**

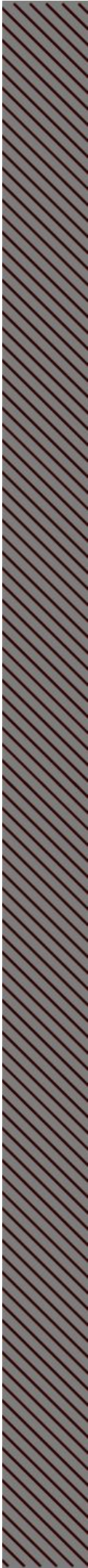
Ana Maria Firmino Fialho

Orientação | Professora Doutora Maria da Conceição Ferreira
Monteiro Leal da Costa

Mestrado em Ciências de Educação: Supervisão Pedagógica

Dissertação

Évora, 2017



Dinâmicas, vivências de formação e construção de trajetórias profissionais: um estudo com jovens do ensino profissional em início de carreira na pousada castelo de alvito.

Agradecimentos

Esta dissertação retrata um grande esforço pessoal, consolidada numa investigação relacionada com a minha área profissional, trazendo assim benefícios de cariz profissional e pessoal como investigadora e professora.

Chegado a este momento, é importante fazer um balanço, com o objetivo de referenciar e agradecer a ajuda recebida, pois sozinha teria sido uma missão que diria quase impossível.

No ano curricular deste mestrado, tive oportunidade de agradecer aos professores e colegas pelos seus contributos para a minha formação e conseqüentemente para o meu crescimento enquanto profissional. Efetivamente, todos os professores me marcaram, pois enquanto profissional procurava novos conhecimentos e quando decidi inscrever-me neste mestrado, graças ao meu colega Mário Encarnado, procurava apreender novas aprendizagens em termos de estratégias de ensino e de conteúdos, pois sentia que precisava de evoluir enquanto docente. Assim, agradeço a cada professor que lecionaram no ano curricular deste mestrado, pois individualmente deram um contributo muito próprio que me fez refletir enquanto profissional, guardando a singularidade de cada um e levando-a para as minhas práticas. Professores, obrigada.

Uma referência especial ao Dr. António Neto, que infelizmente não se encontra entre nós, pois que irei sempre recordar as suas aulas, ensinamentos, estratégias e a mensagem que um bom professor é aquele que efetivamente consegue chegar aos seus alunos pelas mais variadas formas.

Aos meus pais pelos valores que me transmitiram, pelas conversas e apoio incondicional.

Às minhas irmãs pelo apoio e pela compreensão da minha ausência.

À Dra. Conceição Firmino pelas correções finais do trabalho.

À Maria André Trindade que, pela sua experiência, disponibilidade, palavras e encorajamento, ajudou a traçar um caminho (longo) a percorrer. Uma amiga para sempre.

À Doutora Conceição Leal da Costa, orientadora desta investigação, pelo apoio constante, através do seu conhecimento, disponibilidade, orientações, esclarecimento de dúvidas, motivação, carinho, das palavras que diria sempre certas e assertivas e pela postura enquanto profissional, tendo sido imprescindível para a concretização deste trabalho.

Ao Doutor António Borralho pelas orientações e esclarecimentos adicionais prestados durante os seminários.

À minha irmã, Leonor Fialho, um agradecimento muito especial, pelo seu apoio que foi fundamental na organização da informação recolhida, pelas suas opiniões, conselhos, alertas e por me ter escutado sempre nas horas mais amargas.

À Ana Pinheiro Torres pelas palavras, conselhos e apoio nas leituras.

Ao Diretor da Escola Profissional de Alvito, Professor António Coelho, pela autorização concedida para a realização deste estudo.

À direção da Pousada Castelo de Alvito também pela autorização concedida para a realização do estudo.

Aos intervenientes do estudo, que permitiram que este fosse possível, através dos seus testemunhos e que me fizeram olhar para “dentro”.

À Biblioteca da Universidade de Évora e Biblioteca Pública de Évora, pelo empréstimo dos vários livros que foram essenciais para a realização deste trabalho.

Ao meu colega Alexandre Nunes que, no ano curricular do mestrado, teve sempre uma atitude de colega, no sentido de ajuda, disponibilidade e partilha de informação, possibilitando o meu desenvolvimento, motivação e empenho na realização de uma unidade curricular, que gostei muito de concretizar.

Às colegas do curso, Vanda Rosa e Sílvia Pontes que ouviram os meus desabafos e que me ajudaram sempre com as suas respostas positivas.

À Elisabete Fino, pela disponibilidade, ajuda, pela partilha de conhecimentos e por ter ouvido muito dos meus desabafos, uma verdadeira amiga.

À Mónica Cavaco, pelo gesto nobre que teve, numa das alturas mais críticas deste trabalho, quando o computador deixou de funcionar e que prontamente arranjou uma solução de uma forma calma e serena, demonstrando uma atitude de verdadeira amiga.

Podemos concluir que este trabalho reflete o meu esforço e a minha dedicação, mas que sozinha seria de todo impossível chegar à meta final. Nesta investigação está o esforço, ajuda e o contributo de todos que através de manifestações diversas de carinho e amizade tornaram possível o resultado final.

A todos os meus sinceros agradecimentos.

*O que faz um professor?
"Não se ensina o que se sabe ou o que se julga saber, ensina-se o que se é"*
(Mialaret, 1976)

Resumo

Dinâmicas, vivências de formação e construção de trajetórias profissionais: um estudo com jovens do ensino profissional em início de carreira na Pousada Castelo de Alvito.

Nesta dissertação, realizada no âmbito do mestrado em Ciências de Educação –Supervisão Pedagógica, desenvolvemos um estudo sobre dinâmicas de formação no ensino profissional, respetivas influências e vivências no início da carreira de três jovens.

A investigação realizou-se na Escola Profissional e na Pousada Castelo de Alvito. Tendo em conta a pergunta de partida e os objetivos que se pretendiam atingir foi adotada uma metodologia qualitativa, no paradigma interpretativo e assumindo a tipologia de estudo de caso como inspiradora. O estudo piloto e a recolha de dados foram etapas realizadas na Pousada Castelo de Alvito durante cerca de seis meses, correspondentes ao último semestre de 2016. No seu todo, fizemos pesquisa documental, observação (com notas de campo, rúbricas de avaliação e feedback) e entrevistas narrativas. As fases de análise e interpretação envolveram análise de conteúdo e permitiram a triangulação de dados na fase de interpretação.

Concluimos que, a par da observação participante, realizámos um ciclo de supervisão que se evidenciou positivo para o início da carreira dos participantes. Das narrativas emergiu o reconhecimento e o valor de algumas disciplinas e de metodologias ativas utilizadas pelos docentes que as lecionaram, nomeadamente Operações Técnicas de Receção (OTR). A necessidade e a vontade de trabalhar em colaboração foi uma evidência nas suas palavras. No seu conjunto compreendemos que este percurso de formação permitiu a estes jovens a construção de trajetórias profissionais em contexto, com contributos oriundos da estrutura do ensino profissional, das disciplinas e das metodologias utilizadas pelos docentes, das relações e das interações permitidas. Percebemos que esta investigação teve, enfim, efeitos positivos no desenvolvimento pessoal e profissional daqueles jovens e da investigadora, com consequências no seu trabalho futuro.

Palavras-chave: Estudo de Caso; Ensino profissional; Supervisão; Início de carreira; Desenvolvimento profissional.

Abstract

Dynamics, experiences and building professional trajectories: a study with young people from the Vocational Education in the beginning of their professional career at Pousada Castelo de Alvito.

In this dissertation, carried out within the scope of the Master's Degree in Educational Sciences - Pedagogical Supervision, it was developed a study on training dynamics in the vocational education, its influences and experiences at the beginning of the career of these three young people.

The research was held at the Professional School and in the Pousada Castelo de Alvito. Considering the initial question and the aims to achieve it was adopted a qualitative methodology in the paradigm of interpretation assuming the type of case study as inspiring. The pilot study and data collection were carried out at Pousada Castelo de Alvito during about six months, corresponding to the last semester of 2016.

As a whole documentary research, observation (with field notes, items of assessment and feedback) and narrative interviews were done. Analysis and interpretation stages involved content analysis which allowed the triangulation of data in the interpretation part.

Therefore it is possible to conclude along with the participants observations that was performed the supervision cycle became positive for the beginning of the participants' careers. From the narratives emerged the recognition and value of some courses and active methodologies used by the teachers who taught them mainly on the subject Reception Technical Operations (RTO). The need and willingness to work in collaboration was evidence in the words of the young students. As a whole this training course has enabled these young people to build professional paths in context with contributions from the structure of vocational education, courses and methodologies used by the students from the relations and interactions that were allowed. We realized that this research had positive effects on the personal and professional development of the young people and also of the researcher with consequences for their future role in the work area.

Key-words: Case study; Professional education; Supervision; Early career; Professional development.

Índice Geral

Índice de Quadros	xii
Índice de Figuras	xii
Abreviaturas e Siglas	xiii
Introdução	1
I. Temática, motivação e questões em estudo.....	1
II. Objetivos da investigação	4
III. Estrutura da dissertação	4
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	7
Capítulo I - Ensino Profissional em Portugal.....	8
1.1. Ensino Profissional.....	9
1.1.1. Conceito de Ensino Profissional	9
1.1.2. O percurso do Ensino Profissional	10
1.1.3. Os cursos profissionais.....	13
1.2. As Escolas Profissionais.....	14
1.2.1. Origens	14
1.2.2. Organização	16
1.2.3.O modelo pedagógico.....	16
1.2.3.1. Estrutura modular.....	16
1.2.3.2. A Formação em Contexto de Trabalho	17
1.2.3.3. A Prova de Aptidão Profissional	18
1.2.3.4. A entrada na Vida Ativa.....	18
Capítulo II – Docência/Mediação/Supervisão	20
2.1. A Docência no Ensino Profissional	21
2.1.1. O ensinar	21
2.1.2. O papel do professor/ formador	23
2.2. Conceito de Mediação no Ensino Profissional.....	26
2.3. A Supervisão.....	26
2.3.1. Conceito de Supervisão Pedagógica	26
2.3.2. Supervisão colaborativa e o desenvolvimento dos futuros profissionais	31
Capítulo III - Da Escola para o Mundo do Trabalho	34
3.1. O papel da escola como construtora de identidades.....	35
3.2. Entrada na Vida Ativa	36

PARTE II - ESTUDO EMPÍRICO	39
Capítulo IV - Metodologia de Investigação.....	40
4.1. Problemática do estudo.....	41
4.2. Questão de Partida	41
4.3. Objetivos	42
4.4. Opções Metodológicas	43
4.4.1. Abordagem qualitativa	43
4.4.2. Estudo de Caso	46
4.5. Instrumentos de recolha de dados.....	46
4.5.1. Observação Participante	47
4.5.2. Notas de campo.....	47
4.5.3. Rubricas de Avaliação	48
4.5.4. Inquérito: entrevista narrativa	48
4.5.5. Análise de conteúdo	50
4.5.6. Triangulação de dados	51
4.5.7. Pesquisa documental.....	51
4.5.7.1. A criação do curso Técnico de Receção.....	51
4.5.7.2. Programa do curso profissional de Técnico de Receção	52
4.5.7.3. Caracterização da disciplina Operações Técnicas de Receção	53
4.5.7.4. Caracterização dos módulos	54
4.5.7.5. Os módulos aplicados no estudo.....	54
4.5.7.6. Competências do curso.....	57
4.5.7.7. Orientações Metodológicas / Avaliação	57
4.5.7.8. Perfil de desempenho do Técnico de Receção	57
4.6. Caracterização dos contextos.....	58
4.6.1. Escola Profissional de Alvito.....	58
4.6.2. Pousada Castelo de Alvito	59
4.7. Relato da Própria Prática	60
4.7.1. Análise do Elenco Modular	60
4.7.2. Aproximação ao Contexto Real de Trabalho- Urban's EPA Hotel.....	62
4.7.3. Visitas de estudos	63
4.7.4. Formação Em Contexto de Trabalho.....	63
4.8. Participantes do estudo	64
4.9. A investigadora	64
Capítulo V - Análise e interpretação de dados	66

5.1. Análise e interpretação dos dados	67
5.1.1. Análise documental	67
5.1.2. Notas de campo.....	67
5.1.3. Rubricas de avaliação.....	71
5.1.3.1. Apoio ao cliente durante a estadia	71
5.1.3.2. Check-in.....	72
5.1.3.3. Check-out	73
5.1.4. Análise interpretativa das entrevistas narrativas	74
5.1.4.1. Caso da Ana	74
5.1.4.2. Caso do Lucas	82
5.1.4.3. Caso da Manuela.....	98
Capítulo VI - Construção das trajetórias e desenvolvimento profissional	110
6.1. Formação profissional	111
6.1.1. O Curso Técnico de Receção.....	112
6.1.2. Disciplina de OTR	113
6.1.3. Contributos da professora de OTR	116
6.2. Entrada na Vida Ativa	117
6.2.1. A profissão.....	117
6.2.2. Experiência profissional	118
6.2.3. Funcionamento da receção.....	119
6.2.4. Relações interpessoais e profissionais.....	121
6.2.5. Procedimentos técnicos.....	121
6.2.5.1. Check-in.....	121
6.2.5.2. Check-out	122
6.2.5.3. Assistência de clientes	122
6.2.5.4. Reservas	122
6.2.5.5. Desempenho profissional	122
6.3. Supervisão e desenvolvimento profissional	123
6.3.1. Supervisão	123
6.3.2. Autonomia.....	124
6.3.3. <i>Feedback</i>	124
6.3.4. Trabalho colaborativo	124
6.3.5. Reuniões periódicas.....	125
6.3.6. Perfil da supervisora	125
Conclusões.....	128

Bibliografia.....	137
Apêndices	144
Apêndice 1: Notas de campo	145
Apêndice 2: Rubricas de Avaliação – Procedimentos de Apoio ao Cliente	149
Apêndice 3: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-in	151
Apêndice 4: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-out.....	153
Apêndice 5: Rubricas de Avaliação – Procedimentos de Apoio ao Cliente (Manuela) ..	155
Apêndice 6: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-in(Manuela)	157
Apêndice 7: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-out (Manuela).....	159
Apêndice 8: Análise das Observações.....	161
Apêndice 9: Guião entrevista piloto.....	164
Apêndice 10: Guião entrevista narrativa.....	166
Apêndice 11: Matriz de categorização da entrevista narrativa	168
Apêndice 12: Entrevista codificada do Lucas.....	173
Apêndice 13: Análise interpretativa da entrevista narrativa	203
Anexos	223
Anexo 1: Pedido de autorização à Escola Profissional de Alvito.....	224
Anexo 2: Pedido de autorização à NOVALVITO	225
Anexo 3: Declarações de autorização	226
Anexo 4: Ata – Ciclo de Supervisão	229

Índice de Quadros

Quadro 1 - Principais características das formas de observação	28
Quadro 2 - Tipologias das formas de observação	30
Quadro 3 - Características da abordagem qualitativa	44
Quadro 4 - Componentes de formação- Total de horas	52
Quadro 5 - Elenco modular de OTR	53
Quadro 6 - Objetivos/conteúdos dos módulos	54
Quadro 7 - Estratégias utilizadas na dinamização dos módulos	61

Índice de Figuras

Figura 1 - Recolha de dados.....	46
----------------------------------	----

Abreviaturas e Siglas

OTR- Operações Técnicas de Receção

EPA-Escola Profissional de Alvito

FCT- Formação em Contexto de Trabalho

PAP- Prova de Aptidão Profissional

CEF-Curso de Educação e Formação

EPRAL-Escola Profissional da Região Alentejo

LE- Língua estrangeira

GETAP- Gabinete de Educação Tecnológica, Artística e Profissional

NACEM- Núcleo de Apoio à Concretização da Estrutura Modular

C.O. - Comentário da observadora

ENATUR- Empresa Nacional de Turismo

UFCD – Unidades de Formação de Curta Duração

Introdução

I. Temática, motivação e questões em estudo

Tomando como base o pensamento de Alarcão & Roldão (2008), que conduziu boa parte do caminho neste estudo, o processo da supervisão evidencia e ressalta a colaboração entre pares, encoraja a resolução de problemas, a introspeção, o pensamento sobre a prática, tornando o profissional mais consciente do seu desempenho. Assim enquanto docente no Ensino Profissional e concordando com a autora, alinhámo-nos por um conceito de supervisão que a torna como facilitadora de aprendizagens e de desenvolvimento e de crescimento profissional, permitindo aos que participam no processo uma (re)construção da identidade, em relação e em contexto.

Com a frequência do curso mestrado em Supervisão Pedagógica que deu origem a esta investigação, compreendemos e incorporámos ideias antes percecionadas, mas pouco sustentadas nas nossas tarefas e quotidianos escolares. Vale a pena esclarecer que somos docentes no Ensino Profissional, um modelo de ensino que ainda permite exercer a docência sem que para tal se exija uma profissionalização. Buscando colmatar algumas das nossas insuficiências formativas no campo do ser professor, compreendemos agora que a supervisão pode potenciar a autonomia, o trabalho colaborativo entre pares, ultrapassar problemas e desafios, a reflexão individual e em equipa. Por outras palavras, prepara-nos para lidar melhor com as diversas tarefas que a complexidade da profissão nos vai exigindo nos contextos e para um trabalho em equipa e com sentido.

Partindo de leituras de vários estudos e autores nos quais reconhecemos o interesse da supervisão para a melhoria da educação escolar e, conseqüentemente, para o sucesso dos alunos, emergiram muitas questões acerca do que fazemos ou do que gostaríamos de fazer no nosso quotidiano profissional. Por isso, esta formação em supervisão pedagógica foi deixando um lastro de curiosidades que se sentiram durante o curso. Sustentamos a importância da autonomia dos profissionais na vida ativa, de que tantas vezes sentimos falta e também percebemos que o trabalho colaborativo pode potenciar a discussão e a resolução de problemas, um aspeto que há muito almejamos que aconteça na escola onde trabalhamos. Saber e poder sustentar o que pensamos, fazemos ou sentimos, tornou-se então fonte de

crescimento pessoal e profissional, o que um estudo desta natureza também revela.

Foi assim que muitas curiosidades foram emergindo no âmbito da problemática da supervisão e relacionadas com o nosso exercício profissional, uma vez que exercíamos funções na Escola Profissional de Alvito, onde também fazíamos a supervisão de três técnicos de receção em início de carreira na Pousada Castelo de Alvito. Mas também é verdade que depressa nos apercebemos o quanto era necessário focar o objeto de estudo, para que a investigação fosse viável, quer pelos recursos temporais, quer pelo acesso à informação acerca dos acontecimentos, entretanto em curso naquela escola profissional e na pousada. O interesse específico recaiu então sobre a **compreensão de dinâmicas, de vivências de formação e da construção de trajetórias profissionais, de jovens do Ensino Profissional em início de carreira**. Para tal, quisemos ter em conta os contributos da disciplina de Operações Técnicas de Receção (OTR), a qual tínhamos lecionado em anos anteriores, ao mesmo grupo de formandos que supervisionávamos à data da construção do projeto de investigação. Conscientes de que apenas poderíamos estudar aprofundadamente uma pequena parte de um processo de formação, o qual entendemos global e holístico e cuja duração e complexidade ia muito além da disciplina de OTR, definimos a seguinte **questão de partida** para a investigação agora apresentada:

- **Quais os contributos da disciplina de Operações Técnicas de Receção, no início da carreira de Técnicos de Receção da Pousada do Castelo de Alvito?**

Porém, se a construção de trajetórias profissionais requiere a integração de conhecimentos ao longo de qualquer processo de formação, quiçá até mesmo ao longo da vida, para dar resposta a tal questão seria necessário responder a outras que lhe estavam subjacentes. Assim, foi preciso definirmos a par da questão de partida, um conjunto de objetivos que para ela concorressem e deles daremos conta em seguida. Contudo, aproveitamos ainda este espaço para não avançarmos, sem antes clarificarmos a nossa postura associada à motivação para realizarmos a investigação. Nesse âmbito, estamos conscientes que a investigadora assumiu igualmente o papel de supervisora e de professora dos participantes no estudo, na disciplina de Operações Técnicas de Receção, por ela ministrada. Por tal, a curiosidade e a motivação para conhecer contributos da disciplina de OTR e implicações que a respetiva docência dessa disciplina teria exercido nestes jovens, durante a fase de entrada da vida ativa, levou-nos a opções metodológicas coerentes com o objeto de estudo, permitindo também que se

conjugassem diferentes técnicas de recolha de dados. Assim, a voz dos participantes foi imprescindível e diferentes momentos de recolha de dados de diferentes naturezas também foram acautelados.

Contudo, e face ao que sabemos neste momento, consideramos que a investigadora obteve um feedback sobre a sua própria prática com este estudo relativamente ao desempenho como supervisora e professora, contribuindo isso para uma autorreflexão mais aprofundada sobre as suas práticas de ensino e também como técnica especializada. O mesmo dizemos do crescimento pessoal e profissional potenciado pela conceção e desenvolvimento de um projeto de investigação, manifestando-se de forma sentida no que agora realizamos. Os vários papéis assumidos pela investigadora, e o facto de os participantes terem sido seus alunos, poderão ter sido causa de contaminação do estudo pela familiaridade. Pensamos, não obstante, que a investigação foi um efetivo e importante contributo para aqueles profissionais em início de carreira, aumentando a sua confiança no desempenho da profissão, aspetos inferidos no decorrer do percurso investigativo e, sobretudo, a partir da análise e interpretação dos dados. Em boa verdade, constatámos que as aprendizagens realizadas contribuíram para um eficiente desempenho profissional daqueles jovens e que a investigação nos permitiu fazer reflexões consequentes, nomeadamente no que respeita a estratégias utilizadas na profissão docente. No seu todo, consideramos que se deve incorporar novas práticas e adotar metodologias mais participativas em cursos futuros

Nesta conjugação de conceitos, de contextos e de trabalhos realizados, optámos pelo título “Dinâmicas, vivências de formação e construção de trajetórias profissionais: um estudo com jovens do ensino profissional em início de carreira na Pousada Castelo de Alvito.” Este não era o título inicial, o que por si só revela que um projeto de investigação não define o seu destino à priori, embora nos oriente nas intenções e nas ações.

II. Objetivos da investigação

Definimos os objetivos gerais e específicos nesta investigação, de forma a dar resposta à questão de partida do estudo:

. Quais os contributos da disciplina de Operações Técnicas de Receção no início da carreira de Técnicos de Receção da Pousada do Castelo de Alvito?

Como **objetivos gerais** estipulamos: a) analisar e compreender os contributos da disciplina Operações Técnicas de Receção para o início da vida profissional de três recém-formados; b) supervisionar e compreender o desempenho dos 3 rececionistas formados na EPA, no ciclo de formação de dois mil e doze a dois mil e quinze, no início da sua vida profissional na Pousada Castelo de Alvito; c) projetar ações futuras no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção. A nível dos **objetivos específicos** pretendemos: a) perceber a relevância das dinâmicas de participação, metodologias e atividades, no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção; b) identificar os contributos da OTR contributos para a iniciação à prática profissional; c) conhecer o contributo das atividades extra letivas levadas a cabo, no âmbito da OTR; d) conhecer e compreender o funcionamento e a organização da disciplina, relacionando-os com o desempenho profissional do rececionista, no início da vida profissional ativa; e) conhecer e compreender a perceção dos três antigos formandos relativamente ao plano de estudos da disciplina Operações Técnicas de Receção.

III. Estrutura da dissertação

O presente trabalho de investigação está organizado em duas partes: o Enquadramento Teórico e a Investigação Empírica, integrando ainda as Referências Bibliográficas e os Apêndices. A primeira parte, Parte I, diz respeito ao Enquadramento Teórico e está estruturada em três capítulos e lançando um olhar sobre a literatura existente relativamente ao ensino Técnico e Profissional em Portugal, tomamos como referência Azevedo (1991, 2000, 2009), considerado por muitos como um dos principais impulsionadores do ensino e formação profissional, Madeira (2006) e a legislação referente ao ensino profissional. No segundo capítulo, debruçamo-nos sobre as temáticas da Docência, Mediação e Supervisão no Ensino Profissional. Para a revisão de literatura sobre a docência identificamos os autores Roldão (2009), Perrenaud (1995) e o relatório mundial da educação (1998) com o objetivo de compreendermos o papel da educação. Sobre a mediação, recorreremos aos autores que nos poderiam abrir caminho para percebermos o papel do professor e para o conceito da

mediação no ensino profissional mencionamos Garcia (2007). A Supervisão Pedagógica e Supervisão colaborativa, potenciando o desenvolvimento dos futuros profissionais, optamos por referenciar os autores Formosinho (2002), Alarcão & Tavares (2008), Trindade (2007), Estrela (1984), Roldão (2008) e Pawlas & Oliva (2007). Para compreendermos os contextos da escola e do mundo do trabalho, recorreremos à leitura dos autores Fernandes (2009), Fadel, Bialik & Trillingem (2015), Lesle (1984), relatório Delors (1996), Azevedo (1999) e Canário (2008), de forma a conhecer o papel da escola como construtora de identidade. Com o intuito de perceber o conceito da entrada na vida profissional, recorreremos à autora Alves (2000).

Consideramos que a implementação do ciclo de supervisão é um aspeto relevante para este estudo em que, na etapa de pré-observação, utilizamos as notas de campo, construindo as rubricas de avaliação através das mesmas. Na etapa da observação, realizando um processo de supervisão continuado durante seis meses, recorreremos às entrevistas para obter outros dados que não são observáveis com as rubricas de avaliação. Outro dado interessante é o feedback da supervisora aos supervisionados, transmitido diariamente por escrito e oralmente, bem como através das reuniões realizadas periodicamente. Na última etapa, que corresponde ao momento da pós-observação, realizamos um balanço final do projeto numa reunião de fim de ciclo do processo de supervisão, onde estiveram presentes o Diretor da EPA, a supervisora e os supervisionados. Este balanço final ficou registado em ata, através do olhar do diretor. Ficamos igualmente a compreender, que este processo vai desenvolver nos profissionais, práticas de autoavaliação no seu desempenho profissional, incutindo uma perspetiva de aprendizagem ao longo da vida.

A Parte II, respeitante à investigação empírica, contempla três capítulos: um sobre a metodologia de investigação utilizada, a análise e interpretação dos dados e por último, a identificação das várias invariantes que ressaltam com este estudo.

Assim, no Capítulo 4, identificamos a problemática do estudo, a questão de partida, os objetivos que pretendemos atingir e as opções metodológicas que se lhe adequaram. Recorreremos a autores, como por exemplo, Lessard-Hérbert, M., Goyette, G., & Lessard-Hérbert, Goyette & Boutin, G. (2005), Bogdan & Biklen (1994) ou Yin (2001), de forma a esclarecer e justificar a direção bem como o caminho que percorremos nesta investigação. Relativamente aos instrumentos de recolha de dados, realizamos uma observação participante, utilizando as notas de campo, as rubricas de avaliação e entrevistas narrativas. Estas, foram construídas pela investigadora e realizadas na fase final do estudo, com vista à

compreensão pormenorizada e aprofundada de aspetos que só a voz dos participantes poderia esclarecer. Posteriormente, procedemos à análise de conteúdo, recorrendo sobretudo, a Bardin (2008).

Este estudo, aproximando-se de um Estudo de Caso, exigiu que utilizássemos mais do que um instrumento de recolha de dados, tornando imperativo cruzar a informação recolhida. Baseámo-nos em Yin (2001) para o fazer. Nesse sentido, realizamos também uma pesquisa documental aos documentos oficiais produzidos e publicados pelo Governo Português sobre a formação profissional, nomeadamente a criação do curso Técnico de Receção e do Perfil de desempenho do Técnico de Receção, de forma a sustentar esta investigação. Este foi afinal, o primeiro momento da investigação e ponto de partida para os passos seguintes. Procedemos ainda, neste quarto capítulo, à caracterização dos contextos, especificamente a Escola Profissional de Alvito e a Pousada Castelo de Alvito, em que a investigadora faz uma reflexão sobre a sua própria prática, fazendo incidir o seu olhar sobre o elenco modular, exemplificando a importância da aproximação ao contexto real de trabalho com a criação do Urban's EPA Hotel¹, para a prática simulada, referenciando também, a importância das visitas de estudo e da Formação em Contexto de Trabalho. Caracterizamos por fim os participantes do estudo e os vários papéis assumidos pela investigadora.

No capítulo 5, fazemos a análise e interpretação dos dados aos documentos legais, às notas de campo, ao ciclo de supervisão e às entrevistas realizadas.

No capítulo 6, identificamos os vários fatores que, contribuíram para a construção e desenvolvimento das trajetórias profissionais dos intervenientes deste estudo.

Por último, apuramos as conclusões, realizando uma projeção de ações futuras no âmbito da disciplina em causa e de estudos que desta dissertação poderão decorrer.

Salientamos que apresentamos apenas os apêndices que consideramos ser mais pertinentes para conhecer o processo do estudo desenvolvido e para se poder ter uma visão global do trabalho realizado.

¹ Urban's EPA Hotel foi um projeto criado e desenvolvido na disciplina de OTR, pelos alunos do curso Técnico de Receção do ciclo de formação 2012-2015 e pela professora da disciplina, com o objetivo de se realizarem aulas práticas de forma a haver uma aproximação ao contexto real de trabalho. No capítulo da metodologia, estes aspetos serão aprofundados.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Capítulo I

Ensino Profissional em Portugal

Capítulo I - Ensino Profissional em Portugal

1.1. Ensino Profissional

1.1.1. Conceito de Ensino Profissional

O ensino profissional tem como base a preparação dos alunos para que se tornem trabalhadores ativos e especializados numa determinada área e que segundo a Lei de Bases do sistema educativo:

Além de complementar a preparação para a vida ativa iniciada no sistema básico, visa uma integração dinâmica no mundo do trabalho pela aquisição de conhecimentos, e de competências profissionais, por forma a responder às necessidades nacionais de desenvolvimento e à evolução tecnológica. (Lei n.º 46/86 de 14 de outubro, artigo 19º.).

Este conceito tem-se mantido no decorrer da sua existência sendo uma realidade conforme referenciado no Decreto-Lei n.º 26/89 de 21 de janeiro, artigo 3º, pois este modelo educativo deve contribuir para a realização pessoal dos jovens, proporcionando, designadamente, a preparação adequada para a vida ativa; fortalecendo em modalidades alternativas às do sistema formal de ensino, os mecanismos de aproximação entre a escola e o mundo do trabalho; facultando aos jovens contactos com o mundo do trabalho e experiência profissional e preparando-os com vista à sua integração na vida ativa ou ao prosseguimento de estudos numa modalidade de qualificação profissional.

Para Madeira (2006), este tipo de ensino pretende oferecer mão-de-obra especializada ao mercado de trabalho, contribuindo para diminuir o desemprego e para fomentar o desenvolvimento económico. Ainda segundo a autora, aquele ensino reduz o insucesso escolar e, apesar de os alunos poderem concorrer ao ensino universitário, ao serem canalizados para o mercado de trabalho, a procura a nível universitário é atenuada.

Num mundo em constante mudança, em que os jovens cada vez mais estão atentos às novas tecnologias e procuram outras formas de conhecimento com abordagens distintas, este tipo de ensino/educação permite desenvolver competências na área do saber-fazer, aproximando-os e criando interação com o mercado de trabalho, conforme mencionado no Decreto-Lei nº 205/96 de 25 de outubro no número 3 do artigo 2º, “a alternância se caracteriza pela interação entre as componentes de formação teórica e de formação prática incluindo esta, obrigatoriamente, formação em situação de trabalho, distribuída de forma progressiva, ao longo de todo o processo formativo”.

1.1.2. O percurso do Ensino Profissional

O (re)aparecimento do ensino profissional está relacionado com uma lacuna no ensino português, pois permite o desenvolvimento de técnicos intermédios. Este fenómeno resulta devido ao fato das escolas comerciais e industriais terem sido extintas na década de setenta. Para se perceber o enquadramento da formação profissional, o Decreto-Lei nº 401/91 de 16 de outubro, no nº2 do artigo 3º, refere que a formação profissional inicial destina-se a conferir uma qualificação profissional certificada, bem como a preparar para a vida adulta e profissional. Como uma das finalidades, refere também na alínea a) do artigo 4, a integração e realização socioprofissional dos indivíduos, preparando-os para o desempenho dos diversos papéis sociais, nos diferentes contextos da vida, nomeadamente o do trabalho.

O ensino Profissional percorreu um caminho longo no sistema educativo, sendo que um marco importante do arranque do Ensino Técnico em Portugal foi a criação das aulas de comércio, que tinham como objetivo reformular todo o comércio em Portugal. Assim o Ensino Técnico e Profissional, de nível intermédio apareceu em Portugal, na segunda metade do século XVIII, com o Alvará de 19 de maio de 1759. Portugal começou a dar os primeiros passos neste tipo de ensino por iniciativa do Marquês de Pombal. Aparece referenciado nos estatutos da Junta do Comercio de 1955, a criação de *uma aula em que (...) se faça presidir de um ou dois mestres, dos mais peritos que se conhecerem, determinando-lhes ordenados competentes e obrigações que são próprias de tão importante emprego.*

Como referenciado por Azevedo (2002), o ensino técnico e profissional surgiu em Portugal durante o século XIX, no decorrer da Revolução Industrial, sendo distinto do ensino clássico e humanista que havia na época. Distingua-se pelos conteúdos programáticos lecionados e essencialmente pela classe social dos alunos. Com a Revolução Industrial, a escola deixou de estar reservada as elites.

Na segunda metade do séc. XIX, Fontes Pereira de Melo continua a aplicar esta metodologia de ensino, com um cariz técnico industrial, sendo uma forma de as classes sociais menos abastadas continuarem com os seus estudos. Como refere Mendes (2009), o ensino técnico de nível secundário, lecionado nos institutos Comerciais e industriais durante o Estado Novo, era dirigido aos alunos das classes sociais menos abastadas, mas não dando acesso ao ensino superior.

Com o 25 de Abril de 1974 houve alterações e profundas mudanças políticas. Antes da revolução, conforme mencionado no Decreto-Lei nº 47 587/67, de 10 de março, o ensino

profissional dentro do sistema educativo era essencialmente realizado através dos cursos comerciais e industriais ao nível do atual 3º ciclo básico, com consequências ao nível do sistema educativo nacional. Após a revolução, procedeu-se à unificação do 7.º, 8.º e 9.º anos de escolaridade, o que implicou a extinção dos antigos cursos do ensino técnico, pois foi considerado que os dois sistemas de ensino (liceal e técnico) fomentavam as desigualdades sociais, uma vez que no liceal era composto pelos alunos que provinham das classes sociais mais elevadas e no técnico estavam as mais desfavorecidas. Assim implementa-se um único sistema, em que todos teriam as mesmas oportunidades, justificando com os princípios mencionados na Constituição Portuguesa:

O Estado promoverá a democratização da educação e as condições para que a educação, realizada através da escola e de outros meios formativos, contribua para o desenvolvimento da personalidade e para o progresso da sociedade democrática e socialista. (Constituição da República Portuguesa, Lei n.º 1/2005, de 12 de agosto, art. nº2, 73º).

Se as décadas de 70 e 80 foram marcadas pela expansão deste sistema de carácter profissionalizante, por outro lado ficaram marcadas pelo término deste ensino, como refere Abrantes (2005). Só nos anos 90 foi recuperada a forma de educação profissionalizante para os jovens que se encontravam desfasados do contexto tradicional.

O ensino Técnico-Profissional é implantado nas escolas secundárias em 1983, através do despacho normativo nº 194-A/83, de 21 de outubro, sendo referenciado como “reforma Seabra”. Segundo Azevedo (1991), houve vários fatores que contribuíram para este acontecimento: o desemprego e abandono juvenil do sistema educativo tradicional para ingresso no mercado de trabalho sem qualificação profissional; um sistema de ensino sem formação vocacional; o *numerus clausus* na entrada no ensino superior, que deixa de fora milhares de jovens com o 12º ano sem preparação profissional; pressões das famílias e empregadores que acusavam o sistema de ensino de ineficácia.

No ano de 1986, Roberto Carneiro dá um importante passo para a implementação de um novo modelo escolar no nosso país, através da aprovação de uma nova Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei 46/86, de 14 de outubro). Assim, durante os anos 80 a política educativa ficou marcada pela reintrodução da formação profissional no ensino secundário, procurando dar resposta às fortes mudanças de carácter técnico verificadas no mercado, e culminando com a criação das Escolas profissionais no final dessa década, conforme refere Mendes (2009). A Lei de Bases do Sistema Educativo, veio abrir novas modalidades de educação escolar:

Formação profissional estrutura-se segundo um modelo institucional e pedagógico suficientemente flexível que permita integrar os alunos com níveis de formação e características diferenciadas. (Lei nº46/86, de 14 de outubro art.19º, p.3).

Outro marco importante nos anos 80, foi quando Portugal aderiu à União Europeia, havendo a entrada de financiamento europeu para a qualificação dos portugueses. Como refere Azevedo (2009), os financiamentos externos da União Europeia, para além de representarem uma pressão para a qualificação, a OCDE em 1987, no “exame à política educativa de Portugal”, refere que a qualificação profissional inicial dos jovens era uma das recomendações centrais.

No ano de 1988, foi elaborado para a 41ª Sessão da Conferência Internacional da UNESCO, o Relatório Nacional de Portugal, que recomendava um ensino secundário que, além de *aproximar os jovens da vida ativa e do mundo do trabalho, fosse capaz de contribuir para o desenvolvimento do indivíduo enquanto pessoa e membro da coletividade* (UNESCO,1988, P.131). Neste ano também foi criado o Gabinete de Educação Tecnológica Artística e Profissional (GETAP) que teve um papel preponderante na difusão do ensino profissional. Este gabinete foi criado pelo Ministério da Educação, sendo responsável pelas políticas de ensino profissional tendo o papel da conceção, orientação e coordenação do sistema de ensino não superior, na área da educação tecnológica, artística e profissional, bem como preparar a implementação do plano de estudos nas escolas profissionais. Este organismo foi extinto em 1993, passando o Departamento de Ensino Secundário a desempenhar as suas funções.

A criação do ensino profissional em Portugal é sustentada no preâmbulo do Decreto-Lei 26/89, de 21 de janeiro, em que o Governo defende, *como um dos vetores de modernização da educação portuguesa, a multiplicação acelerada da oferta de formação profissional e profissionalizante (...) bem como, no contexto da integração europeia e do desafio do desenvolvimento económico e social que urge promover, a elevação da qualificação dos recursos humanos do País o que constitui um imperativo e investimento inadiável*. Ainda neste documento é feita a referência ao relançamento do ensino profissional e ao reforço das diversas modalidades de formação profissional, que se pretendem levar a cabo fundamentalmente através da ação conjunta dos Ministérios da Educação e do Emprego e da Segurança Social, em estreita cooperação com outros ministérios e ainda com várias entidades públicas ou privadas, tentando capitalizar estruturas e recursos disponíveis, o que, aliás, vem na sequência de orientações definidas em conjunto pelos Ministérios da Educação e do Emprego e da Segurança Social, e que tem vindo a concretizar-se no âmbito da comissão mista

criada.

Para Marques (1993), o ensino e a formação profissional passaram a ser um campo prioritário das políticas educativas, dando especial relevo à educação tecnológica, artística e profissional como forma de qualificar os jovens. Antigamente, com o ensino técnico fazia-se a distinção das classes sociais, em que os jovens das classes mais baixas eram reencaminhados para este ensino, de forma a integrarem mais rápido o mercado de trabalho. Este tipo de ensino que é mais voltado para a prática poderá constituir uma ferramenta contra o insucesso escolar, tendo uma forte componente técnica, existindo assim uma grande ligação ao mundo do trabalho não só pelos conteúdos que são ministrados, mas também através da Formação em Contexto de trabalho. A componente prática do programa pode tornar a vida quotidiana na escola mais atraente para muitos jovens e contribuir para manter o interesse dos alunos em dificuldade, conforme referenciado pela OCDE (1989).

Atualmente, o ensino profissional ganha cada vez mais adeptos. Este tipo de formação, que estabelece uma relação estreita com o mercado de trabalho, visa cada vez mais proporcionar um modelo educativo orientado para a vida ativa, assumindo-se como uma modalidade alternativa ao sistema regular de ensino. Como refere Azevedo:

O ensino secundário profissional nasceu, antes de mais, por um imperativo ético. Ao concretizá-lo seguiu-se um caminho novo, uma outra política de educação. Aceite o desafio, foi preciso construir outro modelo.” (Azevedo, 2009, p.16).

“Pai” das escolas profissionais, Joaquim Azevedo é considerado por muitos, um dos principais impulsionadores do ensino e formação profissional. Professor Catedrático da Universidade Católica Portuguesa, investigador na área da educação, e membro do Conselho Nacional da Educação tem no seu currículo inúmeras edições de teor educacional.

1.1.3. Os cursos profissionais

Os cursos profissionais tiveram origem na publicação do Decreto-Lei nº26/89, de 21 de janeiro, e em trabalho conjunto do Ministério de Educação e do Trabalho, envolvendo também associações empresariais, sindicatos, autoridades autárquicas e a sociedade civil. A formação de técnicos intermédios, o desenvolvimento económico, a relação entre formação profissional e os parceiros sociais, são outros fatores apontados por Marques (1993) no desenvolvimento destas escolas. Estes cursos de nível profissionalizante e secundário, têm como característica principal a ligação ao mundo do trabalho, em que a valorização das competências para uma futura profissão é a base da aprendizagem em parceria com o mundo empresarial. A dupla

certificação é outra característica dos cursos do ensino profissional, uma vez que, quando concluído com aproveitamento, o aluno adquire um diploma do 12º ano e uma certificação de qualificação profissional de nível IV.

1.2. As Escolas Profissionais

1.2.1. Origens

O período entre os anos de 1980 e 1989 correspondeu à implementação das escolas profissionais em Portugal. Em resultado do abandono e insucesso escolar apareceu um novo rumo na área da educação para as classes sociais mais desfavorecidas, tendo surgindo assim alterações na oferta do ensino, através da negociação entre o Gabinete de Educação Tecnológica Artística e Profissional e o Instituto do Emprego e Formação Profissional.

A Lei de Bases do Sistema Educativo, Lei nº 46/86, de 14 de outubro, possibilitou a alteração no sistema de ensino português, conforme mencionado no artigo 19º, concedendo destaque à educação técnica, tecnológica e artística.

Em consequência, em 1989 as escolas profissionais foram criadas através do Decreto-Lei nº 26/89, de 21 de janeiro, com as decisões dos Ministérios da Educação e do Trabalho e com a respetiva publicação oficial no Diário da República no contexto das desigualdades sociais, após a falência das Escolas Comerciais e Industriais, culminando com a falta de mão-de-obra. Como refere Azevedo (2009), as escolas profissionais foram criadas com o objetivo da inovação social e educacional, pretendendo utilizar um modelo diferente do ensino secundário.

O Ministério da Educação justificava esta opção afirmando que "no contexto da integração europeia e do desafio do desenvolvimento económico e social que urge promover, a elevação da qualificação dos recursos humanos do País constitui um imperativo e investimento inadiável" (Decreto-Lei 26/89, de 21 de janeiro, p. 246).

Na Conferência da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura no ano de 1989 foi referenciado:

A expressão «ensino técnico e profissional» designa todas as formas e todos os graus do processo de educação onde intervêm, além da aquisição de conhecimentos gerais, o estudo de técnicas conexas e a aquisição de competências práticas, do saber-fazer, de atitudes e de elementos de compreensão relacionados com as profissões que podem exercer-se em diferentes sectores da vida económica e social. (UNESCO, p. 191).

O aparecimento das escolas profissionais está também relacionado com uma inquietação social e mais concretamente ao nível familiar, conforme refere Azevedo (2009). Criadas

inicialmente pelo Estado juntamente com vários parceiros sociais, este tipo de escolas permaneceu, com modelo diferente das ofertas tradicionais educativas secundárias, apresentando uma inovação social e educacional. Estas escolas ficaram sob a tutela do Gabinete de Educação Tecnológica Artística e Profissional com sede no Porto.

Refere o Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, que as Escolas Profissionais privadas são estabelecimentos de ensino predominantemente vocacionados para a oferta de cursos de ensino e formação profissional dual, no âmbito do ensino não superior, criados por pessoas singulares ou coletivas privadas, com ou sem finalidade lucrativa, tendo as seguintes atribuições: a)proporcionar aos alunos uma formação geral, científica, tecnológica e prática, visando a sua entrada socioprofissional e permitindo o prosseguimento de estudos; b)preparar os alunos para o exercício profissional qualificado, nas áreas de educação e formação que constituem a sua oferta formativa; c)proporcionar aos alunos contactos com o mundo do trabalho e experiências profissionais de carácter sistemático; d)promover o trabalho em articulação com as instituições económicas, profissionais, associativas, sociais e culturais, da respetiva região e setor de intervenção, tendo em vista a adequação da oferta formativa às suas necessidades específicas e a otimização dos recursos disponíveis; e)contribuir para o desenvolvimento económico e social do país, em particular da região onde se localizam e dos setores de atividade, através de uma formação de qualidade dos recursos humanos.

Segundo o artigo nº 3, do Decreto-Lei nº 26/89, de 21 de Janeiro, as escolas profissionais deverão ter as seguintes finalidades: contribuir para a realização pessoal dos jovens, proporcionando, designadamente, a preparação adequada para a vida ativa; fortalecer, em modalidades alternativas às do sistema formal de ensino, os mecanismos de aproximação entre a escola e o mundo do trabalho; facultar aos jovens contactos com o mundo do trabalho e experiência profissional; prestar serviços diretos à comunidade, numa base de valorização recíproca; dotar o País dos recursos humanos de que necessita, numa perspetiva de desenvolvimento nacional, regional e local; preparar o jovem com vista à sua integração na vida ativa ou ao prosseguimento de estudos numa modalidade de qualificação profissional; proporcionar o desenvolvimento integral do jovem, favorecendo a informação e orientação profissional, bem como a transição para a vida ativa, numa modalidade de iniciação profissional.

1.2.2. Organização

As escolas profissionais privadas, segundo o Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, regem-se pelos respetivos estatutos e regulamentos internos e, subsidiariamente, pelo Estatuto do Ensino Particular e Cooperativo, aprovado pelo Decreto-Lei nº 152/2013, de 4 de novembro e carecem de autorização prévia de funcionamento por parte do Ministério da Educação e Ciência, estando sujeitas à sua tutela. A estrutura orgânica das escolas profissionais privadas deve distinguir órgãos de direção, incluindo obrigatoriamente uma direção técnico-pedagógica e um órgão consultivo. A entidade proprietária, segundo o mesmo diploma, tem competências diversas a nível da organização interna da escola, como referenciado no artigo nº 21º e tendo a Direção Técnico-Pedagógica as seguintes competências, conforme referido no artigo nº 26:

- a) organizar os cursos e demais atividades de formação e certificar os conhecimentos adquiridos;
- b) conceber e formular, sob orientação da entidade proprietária, o projeto educativo da escola, adotar os métodos necessários à sua realização, assegurar e controlar a avaliação de conhecimentos dos alunos e promover e assegurar um ensino de qualidade;
- c) representar a escola profissional junto da respetiva tutela em todos os assuntos de natureza pedagógica;
- d) planificar e acompanhar as atividades curriculares;
- e) promover o cumprimento dos planos e programas de estudos;
- f) garantir a qualidade de ensino;
- g) zelar pelo cumprimento dos direitos e deveres dos professores e alunos da escola.

Relativamente à gestão das escolas profissionais, conforme mencionado no Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, é de tipo privado podendo assumir a forma de gestão participada pelas várias entidades promotoras, a definir nos contratos-programa e protocolos de criação. Os promotores das escolas profissionais podem ser entidades públicas e privadas, designadamente autarquias, cooperativas, empresas, sindicatos, associações, fundações, instituições de solidariedade social, organismos especialmente vocacionados para esse fim dos Ministérios da Educação, do Emprego e da Segurança Social e outros, preferencialmente associados e segundo um regime de contrato-programa ou protocolo.

1.2.3.O modelo pedagógico

1.2.3.1. Estrutura modular

A organização dos cursos profissionais com a duração de três anos letivos assenta na estrutura modular, correspondendo a módulos de duração variável, com um mínimo de 2900 e no máximo 3600 horas de formação. Todos os cursos têm uma componente sociocultural,

científica e prática. A formação é assente num modelo de curriculum flexível tendo em conta o reconhecimento dos recursos humanos, de forma a acompanhar a modernização do tecido empresarial, do mundo do trabalho e o desenvolvimento das regiões nos mais variados setores, segundo GETAP (1993). Conforme referenciado por Marques (1993), a organização modular surgiu em Portugal na década de 80, sob a designação de “unidades capitalizáveis”, associada às formações técnicas e profissionais e, dentro destas, nas disciplinas técnicas ou tecnológicas.

O Ministério da Educação (2003) organizou o Ensino num sistema modular, em que as várias disciplinas são constituídas por módulos. Cada módulo tem um conteúdo programático, permitindo que os diferentes ritmos de ensino e aprendizagem sejam aplicados às características, perfis e capacidades dos diferentes alunos. Cada módulo corresponde à aprendizagem de pequenas unidades de duração variável.

Azevedo (2009), compreende a estrutura modular como uma interligação entre a teoria e a prática, envolvendo a escola e a comunidade, em que a aprendizagem é gerida pelo próprio aluno e havendo uma negociação com o professor/formador. NACEM (1992), refere que no ensino por módulos a aprendizagem centra-se no aluno; os objetivos, os conteúdos e a avaliação são identificados em cada módulo; para todos os alunos é criada uma forma de progressão nos módulos; é respeitado o ritmo da aprendizagem do aluno; aproveita-se o saber próprio de cada um, rentabilizando-se o seu saber; a cooperação interalunos é bem visível e por último o aluno é o ator principal na sua aprendizagem.

Os desafios educativos proporcionados pelos cursos profissionais através da estrutura modular são baseados numa perspetiva humanista e construtivista, tendo em conta a opinião de Orvalho (2003), em que os alunos se comprometem a desenvolver a sua aprendizagem, em que o sucesso educativo é assente na avaliação e na progressão escolar através dos conhecimentos e competências adquiridas, através da inovação pedagógica.

1.2.3.2. A Formação em Contexto de Trabalho

A Formação em Contexto de Trabalho(FCT) é considerada a formação prática nas empresas, em que o aluno aplica os conhecimentos que foi adquirindo ao longo da formação nos diferentes módulos, mas essencialmente na componente técnica. Conforme referido na Portaria nº. 74-A 2013, de 15 de fevereiro, a FCT é um conjunto de atividades profissionais desenvolvidas sob coordenação e acompanhamento da Escola, que visa a aquisição e o

desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para o perfil de desempenho à saída do curso. A escola coloca os alunos em FCT em instituições adequadas à formação inicial, com as quais estabelece acordos ou protocolos, podendo assumir diferentes formas: a) experiências de trabalho de duração variável; b) estágios distribuídos pelos diversos anos do curso; c) estágio na fase final do curso; d) realização de atividades profissionais relacionadas com o perfil do curso, em contexto simulado. O mesmo diploma também menciona, que sempre que possível, o período de estágio deverá permitir ao aluno recolher informações necessárias para a elaboração da Prova de Aptidão Profissional (PAP). O estágio poderá coexistir com a concretização da parte prática da prova de aptidão profissional.

1.2.3.3. A Prova de Aptidão Profissional

A Prova de Aptidão Profissional (PAP) é regulada pela Portaria nº. 74/A 2013, de 15 de fevereiro e segundo a mesma, consiste na *apresentação e defesa perante um júri, de um projeto consubstanciado num produto material ou intelectual, numa intervenção ou numa atuação, consoante a natureza dos cursos, bem como o respetivo relatório final de realização e apresentação crítica, demonstrativo de saberes e competências profissionais adquiridos ao longo da formação e estruturantes do futuro profissional do jovem*. Sendo um projeto, e segundo o mesmo diploma, a PAP deve-se concretizar-se num produto tecnicamente relevante; demonstrar a vocação e preparação do aluno para o sector de atividade em que iniciará a sua profissão e constituir uma oportunidade de demonstrar aos potenciais empregadores as capacidades do aluno para um desempenho de qualidade. Deve também permitir observar se o aluno atingiu o perfil profissional subjacente à área do seu curso, avaliando competências, conhecimentos, atitudes e comportamentos, conforme mencionado no mesmo diploma. Por outro lado, tenta alcançar ainda dois outros objetivos: a) estreitar a relação escola-formandos-instituições-empresas; b) avaliar a evolução das competências individuais dos formandos, no quadro das aprendizagens realizadas ao longo do curso e no decorrer da própria PAP.

1.2.3.4. A entrada na Vida Ativa

Relativamente à orientação e apoio à entrada dos alunos, as escolas profissionais privadas, segundo o diploma Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, devem criar e manter em funcionamento mecanismos de orientação e de acompanhamento que apoiem os alunos no

desenvolvimento dos seus percursos formativos e na eventual reorientação dos mesmos, promovendo a integração socioprofissional dos respetivos diplomados.

Capítulo II

Docência/Mediação/Supervisão

Capítulo II - Docência/Mediação/Supervisão

2.1. A Docência no Ensino Profissional

2.1.1. O ensinar

Num mundo em constante mudança quer a nível social, tecnológico e profissional, onde os desafios surgem constantemente, a educação terá que acompanhar estas mudanças, de forma a motivar a aprendizagem dos alunos e consequentemente os métodos de ensino pelos professores. A educação tem como missão preparar os jovens na vida social e profissional, contribuindo para a sua formação, de forma a torna-los cidadãos ativos.

Os quatro pilares relacionados com Gestão do Conhecimento, referenciados pela Comissão Internacional de Estudos sobre a Educação, foram identificados e apresentados à Unesco, como sendo os seguintes: a) aprender e conhecer; b) aprender a fazer; c) aprender a conviver e por último aprender a ser. A transversalidade nos quatros pilares referenciados, aponta para o conhecimento e a sua utilização de forma a potenciar o desenvolvimento social e integração no mercado de trabalho.

Sobre o papel da educação e o lugar que ocupa, no Relatório Mundial sobre a educação, lê-se:

Quando o século atual está a chegar ao fim, a educação aparece no centro das preocupações que o futuro no mundo inspira. São os jovens de hoje que terão que confrontar-se com os desafios do próximo século: eliminar a pobreza, instaurar um desenvolvimento e uma paz duráveis. Educar os jovens para permitir-lhes vencer estes desafios é doravante um dos objetivos de todas as sociedades (...). (Unesco, 1998, p.16).

Sobre o conceito de ensinar e considerando a autora Roldão (2009), o ensinar pode ser organizado em vários grupos: a) a explicação dos conteúdos das matérias; b) um facilitador na aprendizagem para que os alunos aprendam por eles próprios; c) a forma da apresentação dos conteúdos e, por último, potenciar o pensamento dos alunos através das questões que são colocadas. A mesma autora refere que ensinar consiste em:

Desenvolver uma ação especializada, fundamentada em conhecimento próprio, de fazer com que alguém aprenda alguma coisa que se pretende que se considera necessária. (Roldão,2009, p.15).

Ainda segundo o pensamento da mesma autora, o ensinar poderá ser entendido num plano histórico e no plano curricular, sendo o primeiro relacionado com o “passar conhecimentos” e

o segundo com a organização do currículo.

Na perspectiva de Costa (2002), a transmissão de conhecimentos de professor para aluno é visível no ensino tradicional que se caracteriza por ser unidirecional, em que o aluno assume um papel de memorizador em vez de entendedor, em oposição ao ensino atual que, na perspectiva de Perrenoud (1995), o aluno deve assumir um papel mais ativo, relacionando os conceitos e participando na construção do conhecimento.

O facultar as ferramentas e os processos aos alunos em oposição à transmissão de conhecimentos, é na perspectiva de Martins (2004), o caminho que o ensino deverá percorrer, envolvendo o aluno nas aprendizagens e que, além do saber, o saber fazer é a ideia presente na nova visão da educação.

Centrando a atenção na opinião de Monteiro (2000), o ensinar depende das seguintes interrogações: o que, como, porquê e para quê, não sendo só o domínio do saber o ponto central do ensinar.

O ensinar na formação profissional, assente na Estrutura Modular, procura uma forma de ensinar aberta à mudança, à inovação e aos novos valores educativos. A criatividade, flexibilidade, empenhamento, participação, intervenção, capacidade de trabalho em equipa, capacidade de análise e de resolução de problemas "em contexto", relação pedagógica baseada na reciprocidade, práticas de reflexão a partir do quotidiano, abertura da escola ao meio e à comunidade, são segundo NACEM (1992), os pilares para o sucesso educativo, potenciando um olhar diferente para o desenvolvimento curricular.

O aluno é o foco no ensino profissional, tendo como base as aprendizagens e as necessidades individuais que deverão ser respeitadas. Assim as novas estratégias de ensino-aprendizagem deverão ser implementadas, de forma a respeitar estas aprendizagens, possibilitando ritmos de progressão mais diferenciados e personalizados, contribuindo também a produção dos materiais de formação, principalmente na componente prática (onde a inexistência de materiais é uma realidade), apoiar o processo ensino-aprendizagem, cuja responsabilidade é de cada professor. *De acordo com a GETAP (1992)*, a organização do currículo deve ser aberta e flexível, tendo em conta os desafios nos dias de hoje da formação profissional, sendo um tipo de ensino que valorize as competências de cada aluno, os saberes-fazer, os saberes-estar, as atitudes, os valores, desenvolvimento de capacidades de criatividade, comunicação, trabalho em equipa, resolução de problemas, responsabilidade, capacidade empreendedora, em que a flexibilidade da planificação interativa torna possível o processo. O percurso

formativo também é da responsabilidade do aluno, havendo um respeito pela individualidade e liberdade relativamente ao processo ensino-aprendizagem.

2.1.2. O papel do professor/ formador

Tentando perceber o papel do professor/formador relativamente aos seus alunos e no desempenho das suas funções, fizemos uma revisão de literatura sobre esta temática.

O professor sendo um educador e um líder, assume um papel de referência para os seus alunos, que o vêem como uma inspiração e um exemplo a seguir, ajudando no crescimento destes futuros profissionais. Como escreve Hannoun:

O professor é, antes de mais, uma pessoa que comunica com uma outra pessoa (...) Comportamentos, gestos, palavras, são as pontes pelas quais passam-ou não- os conteúdos da mensagem escolar. (Hannoun, 1989, p.236).

A importância do professor aparece referenciada no relatório da UNESCO (1998), identificando que além das condições e de aprendizagem, os professores têm um papel ativo na qualidade e na pertinência da educação, referindo:

(...) as condições de ensino e aprendizagem são um fator importante, mas a qualidade e pertinência da educação dependem, ante de mais, dos professores. (UNESCO, 1998, p.16).

A prática profissional do professor é um desafio permanente, em constante mutação que motivam, orientam, executam e entusiasma os seus alunos, sendo a aprendizagem construída pelo aluno. Para Perrenoud (2001), os professores possuem competências profissionais além dos saberes, identificando as dez famílias: a) organizar e estimular situações de aprendizagem; b) gerar a progressão das aprendizagens; conceber e fazer com que os dispositivos de diferenciação evoluam; c) envolver os alunos em suas aprendizagens e no trabalho; d) trabalhar em equipe; e) participar da gestão da escola, informar e envolver os pais, utilizar as novas tecnologias; f) enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão e por último gerar sua própria formação contínua.

Sendo o professor um conhecedor, orientador e que compartilha os seus conhecimentos, Monteiro (2000) sustenta que o professor assume o papel de educador, mais do que um especialista na transmissão de conhecimento, em que a multiplicidade dos saberes e a forma como o faz influencia o percurso da aprendizagem do aluno.

Também o conceito de professor reflexivo é referenciado por Alarcão (1996), em que o professor tem consciência do lugar que ocupa. Só depois desta tomada de consciência é que os professores podem ser ativos e desenvolverem nos alunos competências de forma a torna-

los cidadãos ativos, preparando-os para a vida ativa.

O professor tem como missão encorajar para a aprendizagem, para Alarcão & Roldão (2008, p.41), o *professor que orienta e estimula com vista à aprendizagem e ao desenvolvimento da autonomia dos seus alunos*.

Ventura, na nova proposta para a educação, refere que o professor deverá assumir um novo papel com maiores responsabilidades e refere:

Na Educação 3.0 o professor deixa de ser o sol, o centro da sala de aula, para orbitar em torno de seus alunos. Sem a obrigação de ser fonte exclusiva de conhecimento, ele adquire maiores responsabilidades: a alunos, orientá-los individual e coletivamente, coordenar projetos e atividades, introduzir novas ferramentas (ou ferramentas conhecidas, mas com novos propósitos) e provocar reflexões. O professor 3. valoriza a troca de experiências, o desbravamento de novos caminhos e a produção coletiva (...).(Ventura, 2016, p.177).

Ainda segundo Ventura (2016, p.30), os professores têm um papel de relevância na sociedade e refere que *o maior desafio de ser professor é fazer diferença na vida dos alunos e agregar valor a seu potencial de progresso*.

Os desafios do professor/formador no ensino profissional, num tipo de ensino em que as expectativas dos alunos apontam para uma componente mais prática, o papel deste profissional está relacionado com a inovação e renovação constantes das suas práticas e em que as suas habilidades de cativar e motivar são uma constante. Conforme referenciado pela GETAP(1992), a construção da profissionalidade do docente é o primeiro fator para ensinar e aprender de uma forma eficaz, referenciando que os professores/mediadores são profissionais de educação; mediadores do currículo/construtores de projetos curriculares; gestores do currículo integrado; gestores de estratégias do processo ensino-aprendizagem; criadores de alternativas de aprendizagem adequadas a uma diversidade de dinâmicas; facilitadores de comunicação/animadores das atividades; construtores de ambientes de aprendizagem; produtores/utilizadores de materiais de ensino-aprendizagem; investigadores práticos, reflexivos, críticos e criativos e agentes de tomada de decisões e resolução de problemas.

O papel do professor na formação profissional, entendido como agente de mudança, tem como missão criar um ambiente de sucesso na aprendizagem em que para muitos alunos o descredito do saber é uma constante, restabelecendo a ligação entre o conhecimento e a escola. Além da preparação dos seus materiais didáticos, o educador terá que conhecer as condições impostas pelo mercado de trabalho, sendo o seu trabalho visível quando os alunos

são integrados no mundo empresarial através da FCT. Deverá repensar ainda no trabalho que desenvolve neste tipo de ensino com os alunos e com os vários intervenientes envolvidos.

No ensino profissional, segundo o referenciado no artigo nº 1 e 2 do artigo 12º, do Decreto-Lei nº 4/98, de 8 de janeiro, relativamente ao pessoal docente no ensino profissional, tendo em conta os perfis dos candidatos às exigências profissionais previamente definidas, assim é feita a seleção do pessoal docente. Para a docência na componente de formação técnica, deve ser dada preferência a formadores que tenham uma experiência profissional ou empresarial efetiva, pois é esta experiência na área, que o profissional possibilita aos alunos absorver os conhecimentos que fazem ou fizeram parte do seu dia-a-dia.

Entende-se por formador, segundo o artigo nº 10, do decreto-lei nº 401/91, de 16 de outubro, *o profissional cujo perfil funcional integra competências técnico-científicas e pedagógico-didáticas adequadas à formação que ministra, e que detenha perfis funcionais exigíveis, em especial no que se refere à preparação técnica, científica, pedagógica, didática e social, bem como à experiência na área profissional específica.* A docência da componente de formação tecnológica e prática, conforme mencionado no Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, é assegurada preferencialmente, por formadores que tenham experiência profissional ou empresarial e sejam detentores de adequada formação pedagógica.

2.2. Conceito de Mediação no Ensino Profissional

No processo ensino/aprendizagem o professor deve assumir um papel com foco na mediação mais do que propriamente na transmissão de conhecimentos. Apropriando-se da experiência de vida, da própria realidade do aluno e contextualizando os conteúdos a serem lecionados, estas estratégias poderão ser utilizadas na formação, criando uma maior motivação para a aprendizagem.

A mediação exercida pelo professor/formador na aprendizagem, deve ser entendida como o oposto da simples transmissão de conhecimentos. Ao estimular a criação de conceitos, valores, atitudes pelos próprios alunos o professor assume um papel de orientador destes processos, criando uma ponte na construção do conhecimento, espírito crítico tendo em conta que os alunos terão que se inserir numa sociedade cada vez mais dinâmica.

Por sua vez, a mediação deve criar apetência no aluno, desenvolvendo o gosto pelo aprender, uma vez que não sendo meramente a transmissão de conhecimentos, o aluno participa na sua aprendizagem, levando por outro lado o professor/formador a aprender também. Meier & Garcia entendem o papel da mediação:

Mediar significa, portanto, possibilitar e potencializar a construção do conhecimento pelo mediado. Significa estar consciente que não se transmite conhecimento. É estar intencionalmente entre o objeto de conhecimento e o aluno de forma a modificar, alterar, organizar, enfatizar, transformar os estímulos provenientes desse objeto a fim de que o mediado construa sua própria aprendizagem, que o mediado aprenda por si só. (Meier & Garcia, 2007, p. 87).

No ensino profissional, a valorização da componente prática em detrimento da teoria é uma realidade e uma motivação para quem procura este tipo de ensino, em que o diálogo entre o aluno e professor deve ser encorajado, responsabilizando o aluno pela sua própria aprendizagem. A transmissão de conhecimentos e informações não deverá ser simplesmente o trabalho do professor, pois de acordo com o Relatório Delors, a apresentação da informação sobre forma de problemática, aplicada a um contexto, permite que o aluno estabeleça a relação entre a solução e outras interrogações.

2.3. A Supervisão

2.3.1. Conceito de Supervisão Pedagógica

Para definir o conceito de supervisão, e entendê-la como facilitadora da função do desenvolvimento, Formosinho (2002, p.117) refere que *a supervisão, mais que um processo*

em si, é “um processo para promover processos”, porque apoia o processo de aprendizagem profissional que, por sua vez, irá apoiar o processo de aprendizagem dos alunos.

A função do supervisor, segundo Alarcão & Tavares (2003) deve ser, antes de mais, a de ajudar o professor a fazer a observação do seu próprio ensino e dos contextos em que ele ocorre, a questionar e confrontar, a analisar, interpretar e refletir sobre os dados recolhidos e a procurar as melhores soluções para as dificuldades e problemas de que vai tendo consciência. Assim, a supervisão deverá ter um papel preponderante na formação e de ajuda aos profissionais, contribuindo para melhorar e desenvolver as suas competências no seu conhecimento. Na opinião de Alarcão & Tavares (1987, 2003, p. 6), *a supervisão é uma atividade que visa desenvolvimento e a aprendizagem dos profissionais.*

Outro contributo da supervisão situa-se na regulação dos processos de ensino e de aprendizagem, para que possam ocorrer mudanças com o objetivo de produzir efeito nas aprendizagens, onde todos têm um papel, como referem vários autores Vieira (1993); Alarcão & Tavares (1987, 2003); Pawlas & Oliva (2007).

Através da supervisão surge o questionamento e a reflexão, possibilitando ao profissional planificar as suas atividades com o objetivo de as concretizar, segundo o pensamento de Formosinho (2002). É um processo que está presente nas várias fases do ensino. Assim resultará uma auto e hetero-supervisão, em que os professores se entreeajudam. O conhecimento ao ser partilhado entre pares vai permitir a ambos um crescimento não só a nível profissional, mas também pessoal, segundo o pensamento de vários autores Alarcão & Tavares (1987, 2003); Pawlas & Oliva (2007).

Vários conceitos estão relacionados com a supervisão pedagógica: auto e hetero avaliação, investigação sobre a própria prática, práticas de ensino reflexivo, melhoria da prática pedagógica, partilha de experiências, trabalho colaborativo, desenvolvimento profissional, conhecimento profissional e o autoquestionamento pela nossa prática letiva. Assim, será a partir destes conceitos que o professor poderá tomar consciência do que se passa na sua sala e perceber que as suas práticas pedagógicas poderão ser melhoradas e até repensadas.

Como já referido anteriormente, a supervisão além de potenciar a reflexão sobre a ação, vai contribuir também para melhorar a sua própria prática, tornando o saber mais consistente e enriquecido, conforme sustentado por Alarcão & Tavares (2003). A supervisão tem o intuito de apoiar o profissional no confronto com a sua realidade e com outras, identificando os aspetos a melhorar e os aspetos positivos. Como reforço dessa ideia, a supervisão deve ser

compreendida como uma ferramenta de apoio aos professores, criando mecanismos e sempre com o objetivo de ajuda e colaboração mútua.

Deve ser entendida como um processo sistémico e contínuo e que através da implementação de um ciclo de supervisão, realizam-se três ações que estão interligadas, correspondendo ao encontro de pré-observação, da observação das aulas e um encontro de pós-observação. Na primeira etapa, que consiste no encontro de pré-observação, é o momento em que o supervisor e o professor decidem em conjunto como irá decorrer a observação. De acordo com Richard & Locara (1994), as reuniões de pré-observação existem para serem utilizadas para identificar o foco de observação; acordar quanto aos procedimentos a tomar; tomar decisões relativamente aos objetivos; utilização dos instrumentos de observação em função dos interesses e/ou necessidades de formação do observado; decisão se a observação é global ou focalizada. Desta forma, estabelece-se um maior grau de confiança entre o professor observador e o professor observado. O observado deverá conhecer todo o processo de observação. Posteriormente com a observação de aulas, correspondendo à segunda etapa na implementação do ciclo de supervisão, o trabalho colaborativo que se iniciou anteriormente começa a ser aplicado. Após a seleção do tipo de observação que vai ser realizada, conforme o quadro abaixo indicado, na observação pretende-se recolher toda a informação no espaço sala de aula. Assim, registam-se as observações e interpretam-se as mesmas, procedendo-se por último a sua análise. A observação é uma das componentes que engloba este processo colaborativo e que através dela na opinião de Trindade:

Observar é bem mais do que o ato de "ver" ou de "olhar". Estes ficam a nível da perceção, enquanto aquele vai mais além. É um "ver" focalizado, intencional e armado pela teoria. A observação vai permitir aos professores terem consciência das discrepâncias entre o que pensam que fazem e o que realmente fazem. (Trindade, 2007, p.30).

O quadro em baixo, apresenta as principais características das formas de observação e das tipologias de observação, tomando como referência Estrela (1984):

Quadro 1 - Principais características das formas de observação

FORMA DE OBSERVAÇÃO	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
Participante	A observação é participante, quando o observador participa de algum modo, na vida do grupo por ele estudado, podendo ou não ser conhecido o seu papel.
Não participante	O observador não participa na vida do grupo ou nas atividades do indivíduo, objeto da observação.

Participada	O observador participa de algum modo, na atividade do observado. Mas sem deixar de representar o seu papel de observador.
Distanciada	O observador evita contato com o observado.
Intencional ou orientada	Fala-se em observação orientada quando o observador já tem bem definido os objetivos a que se propõe.
Espontânea	O observador interessa-se por uma determinada manifestação para a qual não estava desperto.
Sistematizada	Sinais- os comportamentos objeto de registo são muito específicos, e são anotados sempre que ocorrem. Podem agrupar-se em outros mais gerais (categorias) transformando-se na sua operacionalização. Categorias- os comportamentos são objeto de registo, num dado período de observação, sempre que ocorram os comportamentos específicos que o operacionalizam (sinais).
Naturalista	Observação do comportamento dos indivíduos nas circunstâncias habituais do seu quotidiano.
Ocasional	Ocorre ocasionalmente, sem periodicidade certa.
Armada ou instrumental	Quando a observação é registada de forma rápida e imediata em qualquer suporte de acordo com uma grade de observação.
Desarmada	Quando não ocorre registo imediato dos comportamentos observados. O registo utilizado para a informação recolhida é a memória, podendo ser ou não transcrita para outro suporte.
Contínua	Quando se faz de forma continuada, durante um certo período.
Intermitente	Quando se faz de forma espaçada num determinado período temporal.
Direta	Quando o observador tem contato direto com o objeto da observação e com a situação onde o mesmo se comporta.
Indireta	Quando o observador tem contato indireto com as situações e os fenómenos ou comportamentos a observar.
Molar	Quando o objeto da observação é o carácter global ou macroscópico do comportamento.
Molecular	Quando o objeto da observação é um dos componentes do comportamento a estudar, trata-se pois de uma perspetiva microscópica.
Verbal	Quando a observação se refere a comportamentos verbais do sujeito, objeto de observação.
Gestual	Quando o objeto de formação são os comportamentos e/ou desempenhos não verbais
Individual	Se o alvo (sujeito) do processo de observação é um individuo.
Grupal	Se o alvo (sujeito) do processo de observação é um grupo.

Adaptada de Estrela (1984)

Relativamente às tipologias de observação, podem ser classificadas quanto à atitude, ao processo de observação e ao campo de observação, segundo Estrela (1984). O quadro em baixo, caracteriza os vários tipos de observação:

Quadro 2 - Tipologias das formas de observação

QUANTO À ATITUDE	QUANTO AO PROCESSO DE OBSERVAÇÃO	QUANTO AO CAMPO DE OBSERVAÇÃO
Observação participante	Observação sistemática	Observação molar
Observação não participante	Observação ocasional	Observação molecular
Observação participada	Observação armada	Observação verbal
Observação distanciada	Observação desarmada	Observação gestual
Observação intencional	Observação contínua	Observação individual
Observação espontânea	Observação intermitente	Observação grupal
	Observação direta	
	Observação indireta	
	Observação naturalista	

Adaptado de Estrela (1984)

Na última fase, que corresponde à etapa pós-observação, pretende-se que os detalhes observados não sejam esquecidos, sendo crucial que imediatamente após a observação realizada, ocorra a interpretação e análise dos dados recolhidos através dos instrumentos de observação e de registo, refletindo-se sobre a sua significância. São definidas prioridades para os próximos encontros de observação, negociando-se por último as metas de aprendizagem e de melhorias de práticas. É nesta etapa, que após o professor ter refletido sobre se os objetivos da aula que tinham sido definidos, os relaciona com o que efetivamente aconteceu; pensa sobre o que aconteceu na aula; reflete sobre o que no seu entender correu bem; incide o seu pensamento sobre o que gostaria de alterar e como; identifica situações invulgares que se tenham desenvolvido na sala de aula e por último apresenta comentários construtivistas sobre a sua ação. Por outro lado, o supervisor reflete sobre os aspetos mencionados em cima, tendo em atenção que os comportamentos deverão ser descritos e não vistos numa perspetiva de avaliação/etiquetas. É importante que esta identificação seja feita em comportamentos que o professor possa modificar e que as sugestões apresentadas sejam sempre feitas com uma vertente positivista. Assim estabelece-se um confronto de ideias entre o supervisor e o supervisionado, identificando-se os aspetos a melhorar e que poderão ser repensados, bem como os aspetos positivos encontrados. É neste dialogo e partilha entre pares que o aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional/pessoal de desenvolve, contribuindo para uma prática transformadora.

A função do supervisor, segundo Alarcão & Tavares (2003) deve ser, antes de mais, a de ajudar o professor a fazer a observação do seu próprio ensino e dos contextos em que ele ocorre, a questionar e confrontar, a analisar, interpretar e refletir sobre os dados recolhidos e a procurar as melhores soluções para as dificuldades e problemas de que vai tendo consciência. Alarcão & Roldão identificam o papel do supervisor:

O supervisor é alguém que se preocupa em ajudar a crescer como professores, alguém que proporciona aos seus alunos ambientes formativos estimuladores de um saber didático, alguém que influencia o processo de socialização, contribuindo para o alargamento da visão de ensino, estimulando o autoconhecimento e a reflexão sobre as práticas, transmitindo conhecimentos úteis para a prática profissional. (Alarcão & Roldão, 2008, p.54).

2.3.2. Supervisão colaborativa e o desenvolvimento dos futuros profissionais

Fazer supervisão é *interagir, informar, questionar, sugerir, encorajar, avaliar* (Vieira, 1993, p.33). Partindo desta frase e do pensamento deste autor, pretende-se refletir sobre a aplicação do conceito da supervisão aplicada ao mundo empresarial. Assim, como refere Pawlas & Oliva (2007), em todas atividades, tais como, o comércio e a indústria, o supervisor acaba por estar presente, em que as funções e regras estão bem definidas, com o objetivo de impedir que determinadas situações menos positivas ocorram, sendo vista como ocorrência normal dentro da própria organização. Para Alarcão & Tavares :

A prática refletida precisa de se ser acompanhada por supervisores que, experientes, detenham as competências para orientar, estimular, exigir, apoiar, avaliar, isto é, sejam simultaneamente treinadores, companheiros e conselheiros. É este o papel desempenhado pelo supervisor, capaz de potenciar além do crescimento do colega também o seu próprio. (Alarcão & Tavares, 2003, p.35).

O crescimento desenvolve a confiança e permite por outro lado que o trabalho desenvolvido entre pares ou entre a equipa seja mais consistente. Na opinião de Filliozat (2000) é crucial perceber os outros, de forma a desenvolver a empatia entre o supervisor e os supervisionados, tentando eliminar os conceitos de acusação e insegurança, criando assim um trabalho colaborativo em que a construção do conhecimento é o objetivo principal, de forma a potenciar o sucesso. Neste processo, o profissional acaba por estar envolvido com a equipa, em que todos os seus comportamentos com os outros terão as respetivas consequências, sendo sustentado este pensamento por Gonçalves (2006). Além deste comportamento, o supervisor desempenha vários papéis, sendo um líder e assumindo um papel de orientador, deve ajustar o seu comportamento à ação e a quem esta a supervisionar. Porém, outras características emergem neste processo de supervisão da prática profissional, como a

exigência, o rigor, o motivar os outros para a concretização das tarefas, a assertividade, a moderação, o agir com segurança e flexibilidade. Convém lembrar que o supervisor é um orientador e professor, e que a supervisão toma dois caminhos: a dos outros e a nossa, sendo importante como refere Alarcão (2003, p. 61) *criar uma atmosfera afetivo-relacional, de cultura positiva, de entreaajuda, recíproca, aberta, espontânea, autêntica, cordial, empática, colaborativa e solidária*, para obter sempre o melhor dos seus pares e de si próprio.

Quando falamos de supervisão não podemos dissociá-la do conceito de mediação. Nesse sentido estabelecemos a ligação do supervisor com o crescimento profissional dos profissionais, através de uma ação formativa. Para Alarcão & Tavares (1987), o supervisor tem a competência de ajudar o aprendente a evoluir como adulto e profissional. Sobre o papel do supervisor, Alarcão & Roldão mencionam:

O supervisor como alguém, com mais experiência e com conhecimentos mais consolidados, claros e refletidos sobre situações, dificuldades e problemas semelhantes, que é antes de mais um colega, um profissional que adota uma relação adulta de acolhimento, ajuda e formação numa relação dialogante, aberta, espontânea, autêntica, cordial, empática, solidária, responsável. (Alarcão & Tavares 2003, p.58).

No processo de supervisão, a liderança está presente e que na perspetiva de Alarcão & Tavares (2010), deverá haver troca, conversação e comparação de ideias, com o objetivo de produzir reflexão e aquisição de conhecimentos de uma forma colaborativa.

Para Pawlas & Oliva (2007), um supervisor assume vários papéis com o objetivo de contribuir para a evolução do profissional. Assim será um coordenador, um consultor, um líder de grupo e um avaliador. Tomamos ainda como referência Vieira (1993), sobre as funções do supervisor, devendo este dar informação ao profissional sob o seu desempenho; aconselhar sem impor ideias e formas de resolução; fomentar o relacionamento interpessoal e por fim de uma forma formativa regular e monitorizar a aprendizagem.

Aplicando o conceito da supervisão ao mundo real do trabalho e ao desenvolvimento da ação pelos profissionais, seguimos o pensamento de Alarcão & Tavares (1987), em que o supervisor potencia nos outros a reflexão sobre a ação no terreno, desenvolvendo as competências profissionais e pessoais.

Ainda para as mesmas autoras, a supervisão potencia diversas características nos profissionais fomentando o seu crescimento:

A supervisão está relacionada com a capacidade para gerar dinâmicas e processos de crescimento profissional, centrado nos próprios,

operacionalizados através de uma atitude reflexiva. (Alarcão & Roldão, 2008, p.64).

Na construção da identidade profissional, a supervisão desenvolve a autonomia do aprendiz, em que a partilha de saberes é essencial para esta construção. Assim segundo Alarcão & Roldão (2008), o supervisor prepara o futuro profissional para um conjunto de acontecimentos relevantes, exigindo uma flexibilidade na sua atuação, um olhar analítico, a identificação dos problemas e investigação, a comunicação, o desempenho de diferentes funções, o relacionamento diversificado, e por último, um conhecimento sobre si próprio, acerca das suas práticas e saberes.

Glatthorn (1997), citado em Fialho (2016), refere três formas de supervisão relacionadas com a progressão profissional: o desenvolvimento intensivo, o cooperativo e o autodirigido. Na primeira forma, o supervisor vê, reflete e acompanha o trabalho do aprendiz. O cooperativo assenta no trabalho conjunto, potencializando a ajuda mútua. No desenvolvimento autodirigido, é o profissional que supervisiona a sua própria evolução, numa ótica de investigação-ação.

A supervisão é ainda entendida por Formosinho (2002) como um processo que influencia o crescimento e potencia o desenvolvimento de todos os membros envolvidos e de uma forma colaborativa, aumentando e desenvolvendo a capacidade de aprendizagem e a sua eficácia em tarefas individuais e coletivas.

Referir também a importância do uso de uma ferramenta para regular e motivar o processo da aprendizagem, pois como sustentam Alarcão & Roldão (2008, p.31), *o feedback está presente como elemento orientador, estimulador e regulador.*

Capítulo III

Da Escola para o Mundo do Trabalho

Capítulo III - Da Escola para o Mundo do Trabalho

3.1. O papel da escola como construtora de identidades

A escola é um espaço físico onde se convive com outras pessoas diferentes, relativamente à maneira de pensar, de resolver os problemas e de agir. Os conhecimentos devem transmitidos e ensinados, de forma a preparar os futuros profissionais para uma futura profissão e entrada na vida ativa. Considerando Fernandes (2009), as escolas são instituições que contribuem para o bem-estar e para o desenvolvimento das sociedades, organizações e principalmente das pessoas.

Conforme referenciado no artigo nº1 da Constituição da República Portuguesa, *Portugal é uma República soberana, baseada na dignidade da pessoa humana e na vontade popular e empenhada na construção de uma sociedade livre, justa e solidária, assumindo a escola um comprometimento no ensinamento e desenvolvimento destes valores, possibilitando a construção de uma sociedade com valores, ética e responsabilidade social.*

A escola do século 21, nas opiniões dos autores Fadel, Bialik & Trillingem (2015) deve ser uma escola que dê relevo à construção do aluno, relativamente à dimensão das competências socio-emocionais e, ao desenvolvimento de habilidades, para que possam participar ativamente no novo mundo em que vão entrar. Identificam ainda as competências necessárias para o sucesso dos estudantes, agrupando-as nas várias dimensões: conhecimento, habilidades, carácter e, por último, o meta-aprendizado.

Como refere Delors *et.al.*(1996), a escola terá que se (re)construir de forma a tornar-se num espaço dinâmico de aprendizagem, preparando os alunos para a resolução de situações novas e para as mudanças sociais e profissionais cada vez mais visíveis. A criatividade, pensamento crítico e as qualidades do carácter são fatores que a escola deve ter em conta na preparação dos estudantes, de forma a produzir mudanças na sociedade.

Compreender o significado das coisas e de criar, é o papel que escola deve desempenhar, conforme referenciado no livro branco da educação (Comissão Europeia, 1995), sendo através destes fatores que se procede à adaptação à economia e ao emprego, fomentando o desenvolvimento pessoal e cognitivo, porque tudo se inicia na escola. Ventura (2016, p.133), refere que, *um dos princípios para a escola é promover a construção interativa do conhecimento em busca do desenvolvimento de competências. Sendo um espaço que potencia*

o desenvolvimento pessoal com o objetivo de criar projetos de vida pessoais.

Relativamente ao papel da escola Azevedo refere:

Uma instituição educativa ao serviço do desenvolvimento humano, é uma organização social que elege como missão central favorecer e potenciar a emergência das diferentes identidades pessoais, dos vários campos de possibilidades e dos diversificados projetos de vidas de cada ser humano ao longo da sua vida. Aí, cada um e cada uma deve ser estimulado(a) a trabalhar, a aprender a aprender, a aprender a ser livre a experimentar a sua autenticidade, a ser criativo(a), a comunicar e a cooperar com os demais na vida da “comunidade local”. (Azevedo, 1999, p.11).

O futuro da escola também é referenciado por Canário, identificando três ideias bases:

(...) a de construir uma escola onde se aprenda pelo trabalho e não para o trabalho; (...) a de fazer da escola um sítio onde se desenvolva e estimule o gosto pelo ato intelectual de aprender; (...) a de transformar a escola num sítio em que se ganha gosto pela política, isto é, onde se vive a democracia (...); (...) exercer o direito à palavra, usando-a para pensar o mundo e nele intervir. (Canário, 2008, p.80).

Além dos vários contributos da escola, Lesle (1984), aponta essencialmente que a mesma, deverá deixar de ser vista unicamente como transmissora de conhecimento e preparar os seus alunos para o mundo do trabalho, para uma vida ativa.

3.2. Entrada na Vida Ativa

A necessidade de trabalhar está ligada ao bem-estar na convivência social. Méda (1999, p.22), refere *o trabalho é a nossa essência ao mesmo tempo que a nossa condição.*

O mundo do trabalho em constante mutação e cada vez mais dinâmico, procura nos seus trabalhadores muitas especificidades. O desafio das empresas consiste em que os seus trabalhadores, além das qualificações técnicas, possuam outras como cultura geral, autonomia e capacidade de evolução, conforme é apontado no livro branco da educação, possibilitando a adaptação ao mundo do trabalho, sendo assim imprescindível que as qualificações dos profissionais se entrelacem com as necessidades das empresas.

A passagem da escola para o mundo profissional consiste na preparação de uma determinada atividade profissional para o exercício da mesma, isto é, a passagem de contexto de formação para um outro muito diferente- o mundo do trabalho. A escola e a profissão estão interligadas, marcando assim vida dos jovens.

Azevedo (1999), identifica os voos de borboleta, como o desafio a que os jovens estão expostos no início do seu percurso profissional e que na passagem para a vida ativa Alves (2000), refere que o jovem inicia o processo de negociação das competências vindas da formação, com a

entidade empregadora, de forma a permitir a sua entrada no mercado de trabalho. Assim, tendo em conta a opinião da mesma autora, a inserção profissional é um processo heterogéneo, complexo e fragmentado, em que a dinâmica emprego-desemprego-formação estão presentes, acrescentando ainda outros fatores.

Várias referências na literatura são feitas acerca dos conceitos: vida ativa, inserção profissional, entrada no trabalho. Entrada na “vida ativa” é uma expressão que surgiu em França nos anos setenta, na área da psicologia, conforme referido por Drancourt (1996), sendo posteriormente alterada para “inserção profissional”, sendo através de Vincens (1981) que surge a primeira definição científica de inserção profissional.

Também a expressão “entrada no trabalho” é substituída por “transição para o trabalho”, segundo os autores Carter (1962) e Maizels (1970). Ainda a entrada na “vida ativa” é referenciada por Vernières (1993, p.97) como a passagem repentina da formação inicial para o emprego, por outras palavras o início da vida profissional, definindo, *como o processo através do qual um indivíduo ou um grupo de indivíduos que nunca pertenceu à população ativa ocupa uma posição estabilizada no mercado de emprego.*

É no mundo do trabalho que o jovem desenvolve a construção da sua identidade social, profissional através da relação laboral, deixando para trás o seu quotidiano escolar entrando noutra contexto que obrigatoriamente terá que adaptar-se. Para Rose (1996), além da construção da identidade, através da socialização os jovens vão alcançar qualidades técnicas e comportamentais para as suas relações laborais.

Por outro lado, também a construção da identidade profissional é referida por Dubar (1991), através da saída do contexto educativo para o contexto do mercado trabalho, havendo obrigatoriamente um confronto.

A preparação do aluno do ensino profissional para o mundo do trabalho é feita através do desenvolvimento das suas competências ao longo do ciclo de formação, em que além da FCT, que assume um papel de relevo e facilitador na entrada do aluno no mundo empresarial, também as atividades práticas, realizadas com os parceiros e com comunidade durante o ciclo de formação, são de extrema importância para o processo da transição da escola para a vida ativa. Os alunos vão assim adquirindo um *know-how*, desenvolvendo diversas competências essenciais no novo mundo onde vão entrar. No entanto entrar e ficar no mercado de trabalho, exige disponibilidade, adaptabilidade e muita flexibilidade.

Referimos ainda pela sua importância, os dois estudos que foram realizados nesta área pelo

Ministério da Educação (1998) e pela Fundação Manuel Leão (2003), concluindo que os jovens do ensino profissional, após terminarem os seus cursos, entram no mercado de trabalho e têm a perceção do contributo da sua formação, ao facilitar a integração no mundo do trabalho. As escolas profissionais têm um compromisso com os seus jovens no acompanhamento para a transição da vida ativa, quer seja pela ação direta ou indireta dos professores, quer pela própria estrutura interna da escola, através de um gabinete criado para orientação e apoio aos alunos, conforme referido no Decreto-Lei:

As escolas profissionais privadas devem criar e manter em funcionamento mecanismos de orientação e de acompanhamento que apoiem os alunos no desenvolvimento dos seus percursos formativos e na eventual reorientação dos mesmos, e promovam a integração socioprofissional dos respetivos diplomados. (Decreto-Lei 92/2014, de 20 de junho, art. 32º).

PARTE II - ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo IV - Metodologia de Investigação

Capítulo IV - Metodologia de Investigação

4.1. Problemática do estudo

A Formação Profissional, ao nível do ensino secundário de educação, evidencia uma conceção onde a ligação aos contextos de trabalho empresarial e profissional remetem para um tipo de ensino de carácter eminentemente prático.

No decorrer do ciclo de formação com duração de três anos, a estrutura modular permite que o aluno seja levado a encontrar o seu ritmo de aprendizagem, desenvolvendo competências pessoais e profissionais para o exercício de uma futura profissão por um lado, mas podendo também prosseguir estudos no ensino universitário se o desejar.

No entanto, o ciclo de formação privilegia a articulação com o mundo empresarial, proporcionando contactos com os profissionais da área com as visitas de estudo e através da FCT, aplicando os conhecimentos teórico-práticos que foram adquirindo durante os três anos de formação e fazendo aprendizagens que só essas vivências permitem. Junta-se ainda, uma Prova de Aptidão Profissional, a qual busca sistematizar as aprendizagens nas várias componentes da formação, bem como, outras atividades práticas que se vão desenvolvendo na escola ou junto da comunidade.

A transição da vida de estudante para vida ativa é um processo que está relacionado com as várias dimensões e que requer uma adaptação a um novo contexto, a novas regras vivenciando uma nova realidade. A responsabilidade, a aceitação e superação de novos desafios contínuos são disso bons exemplos. É por isso que consideramos que uma construção da trajetória profissional requer um conhecimento, quer da formação ministrada em sala de aula, quer aquela que se deve ao contexto de trabalho, assim como influências dos sujeitos participantes nas várias fases, tendo em conta que no conjunto são fatores importantes, que vão contribuir para uma construção complexa, com imperativos legais e temporalmente limitada.

4.2. Questão de Partida

No âmbito de um Mestrado em Supervisão foram surgindo diversas questões destacando-se um sucessivo interesse em conhecer e compreender mais pormenorizadamente o processo formativo de pessoas que acompanhamos num destes cursos.

A disciplina de OTR, do curso Técnico de Receção de nível IV, foi ministrada pela investigadora durante o ciclo de formação, tendo surgindo a oportunidade de supervisionar a entrada dos

seus alunos na vida ativa, pelo facto da Escola Profissional de Alvito iniciar uma parceria com a empresa que os acolheu- Pousada Castelo de Alvito.

Surgiu então a seguinte questão de partida para o estudo que apresentamos:

Como se formam os futuros profissionais para a vida ativa na Escola Profissional de Alvito, através da frequência do curso Técnico de Receção?

Neste sentido, deveríamos perceber quais as condições que lhes foram proporcionadas ao longo de três anos para a construção da sua profissão e entrada no mercado de trabalho. Não sendo viável conhecer e compreender a realidade abrangendo todas as suas dimensões, e tendo em conta os limites temporais que se impõem a uma dissertação de mestrado, limitámos este estudo de forma a conhecer a preparação dos futuros profissionais, focando o olhar sobre os conhecimentos técnicos nesta disciplina, previstos no ciclo de formação, dando o enfoque a três módulos, que identificamos: a) módulo 5- Atendimento e comunicação; b) módulo 6- Operações Técnicas de Receção I; c) módulo 7- Operações Técnicas de Receção II.

Assim, partiu-se da seguinte formulação do problema:

Quais os contributos da disciplina Operações Técnicas de Receção, nas práticas profissionais de rececionistas, no início da sua vida profissional ativa na Pousada Castelo de Alvito?

4.3. Objetivos

Tendo em conta a pergunta de partida, foram identificados os objetivos gerais e específicos que se pretendem atingir com esta investigação. Como **objetivos gerais** estipulamos: a) analisar e compreender os contributos da disciplina Operações Técnicas de Receção para o início da vida profissional de três recém-formados; b) supervisionar e compreender o desempenho dos 3 rececionistas formados na EPA, no ciclo de formação de dois mil e doze a dois mil e quinze, no início da sua vida profissional na Pousada Castelo de Alvito; c) projetar ações futuras no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção.

A nível dos **objetivos específicos** pretendemos: a) perceber a relevância das dinâmicas de participação, metodologias e atividades, no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção; b) identificar os contributos da OTR para a iniciação à prática profissional; c) conhecer o contributo das atividades extra letivas levadas a cabo, no âmbito da OTR; d) conhecer e compreender o funcionamento e a organização da disciplina, relacionando-os com o desempenho profissional do rececionista, no início da vida profissional ativa; e) conhecer e

compreender a percepção dos três antigos formandos relativamente ao plano de estudos da disciplina Operações Técnicas de Receção.

4.4. Opções Metodológicas

Para que o estudo ganhasse forma foi imprescindível estipular a metodologia a utilizar. Assim, procuramos esclarecer e justificar a direção, bem como, o caminho que percorremos nesta investigação, identificando os métodos selecionados e utilizados na recolha e tratamento dos dados.

4.4.1. Abordagem qualitativa

Esta investigação caracteriza-se por utilizar uma metodologia qualitativa de paradigma interpretativo e que na perspetiva de Erickson (1986), o objeto de análise é a ação, tendo como objetivo compreender o comportamento físico e os significados que são atribuídos pelo investigador e que através das interações sociais, vai realçar a ação-significado em vez do comportamento.

Tendo em conta a pergunta de partida e os objetivos que se pretendem atingir, este estudo utilizou uma metodologia de abordagem qualitativa, conforme referem Bogdan e Biklen:

(...) os investigadores tentam interagir com os sujeitos de forma natural, não intrusiva e ameaçadora e estão interessados no modo natural como as pessoas normalmente se comportam e nos ambientes naturais, como as pessoas pensam sobre as suas vidas, experiências, e situações particulares e as entrevistas que efetuam são mais semelhantes à conversa entre dois confidentes. Esta é a única maneira de captar aquilo que é verdadeiramente importante do ponto de vista do sujeito (...). (Bogdan e Biklen, 1994, p. 68 e 69).

A investigação qualitativa surgiu no final do século XIX e início do século XX, atingindo o seu auge nas décadas de 1960 e 1970, segundo Bogdan & Biklen (1994). De acordo com os mesmos autores, este tipo de investigação apresenta determinadas características, e que foram aplicadas a este estudo: a) o ambiente natural é a fonte direta dos dados e a recolha de dados é feita pelo investigador que é o principal agente na recolha desses mesmos dados, existindo assim uma preocupação com o contexto, podendo este, influenciar o comportamento humano em que as próprias ações são compreendidas no ambiente onde estão a decorrer; b) apresenta um carácter descritivo, uma vez que os dados recolhidos são através de palavras e imagens, não recorrendo a números. Estes dados podem assumir várias formas tais como as notas de campos, registos oficiais, fotografias, vídeos, documentos pessoais, narrativas e em que a

escrita assume importância, quer para o registo de dados quer para a divulgação dos mesmos. Todos os dados e detalhes têm algum significado que podem ajudar a entender o todo, através da descrição minuciosa; c) os processos têm mais relevo do que os resultados ou produtos; d) os dados são analisados de uma forma indutiva, pois à medida que são recolhidos, vão sendo agrupados e construídas as abstrações, não se pretendendo assim com os dados obtidos confirmar hipóteses previamente construídas. As informações só começam a ganhar forma e tomar um caminho depois da recolha de dados e com a interação com os participantes do estudo, sendo uma construção que vai ganhando consistência conforme os processos que se vão desenrolando; e) o significado é a meta da investigação, uma vez que o investigador dá importância e interessa-se pelos participantes, havendo diálogo ente ambos. Os mesmos autores identificam as características da abordagem qualitativa, a qual aplicamos nesta investigação, sendo identificadas no quadro abaixo:

Quadro 3 - Características da abordagem qualitativa

Conceitos-chave associados	<ul style="list-style-type: none">. Significado. Compreensão do senso comum. Processo. Definição da situação. Pôr entre parêntese. Vida quotidiana. Ordem negociada. Para todos os propósitos práticos. Construção social. Teoria fundamentada
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">. Desenvolver conceitos sensíveis. Descrever realidades múltiplas. Teoria fundamentada. Desenvolver a compreensão
Dados	<ul style="list-style-type: none">. Descritivos. Documentos pessoais. Notas de campo

	<ul style="list-style-type: none"> . Fotografias . O discurso dos sujeitos . Documento oficiais e outros
Amostra	.Pequena
Técnicas ou métodos	<ul style="list-style-type: none"> . Observação . Estudo de documentos vários .Observação participante
Relação com os sujeitos	<ul style="list-style-type: none"> . Empatia . Ênfase na confiança . Igualdade . Contato intenso . O sujeito como amigo .Ser neutral
Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> . Gravador . Transcrição .Pessoa do investigador
Análise dos dados	<ul style="list-style-type: none"> . Contínua . Modelos, temas, conceitos . Indutivo . Indução analítica .Método comparativo constante
Problemas com o uso da abordagem	<ul style="list-style-type: none"> . Demorada . Difícil a síntese de dados . Garantia .Os procedimentos não são estandardizados

Fonte: Bogdan & Biklen (1994).

Também tomamos como referência, Afonso (1994), em que a abordagem qualitativa foca-se na descrição e na análise dos elementos, que são considerados individualmente de forma a compreender o seu significado no contexto em que foram criados, centrando-se em comportamentos e fatos, observando e captando as interações sociais e profissionais.

4.4.2. Estudo de Caso

Este estudo assumiu na modalidade da investigação, a tipologia de estudo de caso, pois achamos que foi o mais adequado para conhecer o global e que segundo Yin (2001), um estudo de caso é uma investigação realizada no contexto real, utilizando as entrevistas, as observações e outras fontes como os documentos, sendo o trabalho de campo parte integrante da investigação empírica. No entanto, temos consciência que esta investigação, devido ao fator temporal assumiu a dimensão de tipo de estudo de caso. Tomamos ainda como referência, o pensamento de Bogdan & Biklen (1994), pois sendo uma investigação em que se faz uma análise detalhada, este tipo estudo de caso tem como objetivo compreender o significado das experiências observadas em detalhe num contexto, sobre indivíduos ou sobre um determinado acontecimento, sendo considerado um método de estudo, formação e investigação.

4.5. Instrumentos de recolha de dados

A recolha de dados foi feita diretamente pela investigadora na Pousada Castelo de Alvito, utilizando as notas de campo, as rubricas de avaliação e as entrevistas. Para complementar as técnicas acima mencionadas, recorreremos ainda à pesquisa documental. A figura abaixo, apresenta o esquema da recolha de dados utilizada:

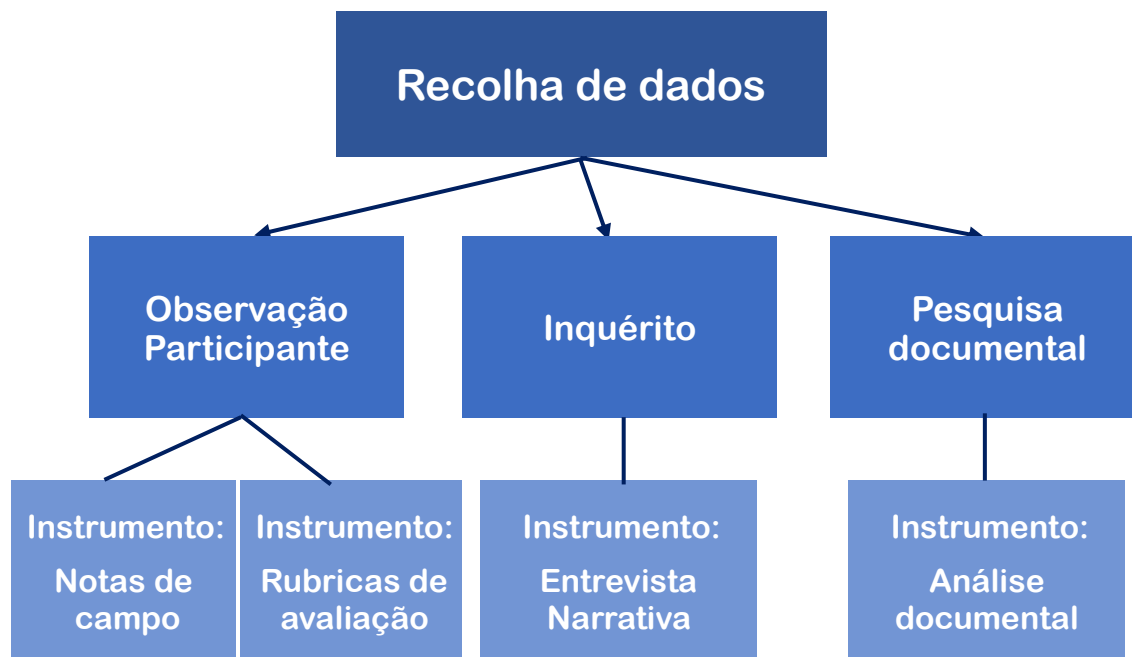


Figura 1 - Recolha de dados

4.5.1. Observação Participante

A observação participante é uma técnica de investigação qualitativa, que permite ao investigador conhecer o meio a observar/estudar. Para Lessard-Hérbert, Goyette & Lessard-Hérbert, Goyette & Boutin (2005), o objetivo da observação participante consiste em recolher os dados. O investigador pretende fazer parte do meio social que está a estudar, de forma a conhecer e a integrar-se progressivamente nas atividades dos participantes do estudo. Segundo Evertson & Green (1986), esta observação pode assumir, conforme o envolvimento do investigador, uma forma mais passiva ou ativa, no que diz respeito aos acontecimentos e pontos de vistas dos participantes. Na participação ativa, o investigador envolve-se nos acontecimentos e regista-os de imediato, apoderando-se dos acontecimentos tal como eles são percebidos. Nesta observação participante, o investigador é o principal instrumento de observação, como afirmam Lessard-Hérbert, Goyette & Lessard-Hérber & Boutin:

(...) a interação observador-observado está ao serviço da observação; ela tem como objetivo recolher os dados sobre ações, opiniões ou perspetivas aos quais um observador exterior não teria acesso (...). (Lessard-Hérbert, Goyette & Lessard-Hérbert, Goyette & Boutin, 2005, p.155).

4.5.2. Notas de campo

Como forma de registo são utilizadas notas de campo e que, de acordo com Bogdan & Biklen (1994), são relatos escritos relativos ao que se observa e do que se ouve no decorrer da observação, traduzindo-se posteriormente os dados recolhidos.

Os alunos foram observados consoante as suas atitudes, comportamentos e execução técnica. Esta observação decorreu nos meses de julho, agosto e setembro. Posteriormente a informação recolhida foi estruturada e organizada em 3 temáticas, tendo em conta os módulos da disciplina de OTR usados na investigação. Na temática do Atendimento e Comunicação foram analisados os aspetos relacionados com a qualidade do serviço prestado ao cliente e com a aplicação das técnicas de atendimento presencial e telefónico. Os procedimentos a ter em conta na aceitação e na gestão das reservas foram identificados na segunda temática, correspondendo às Operações Técnicas de Serviços de Receção I. Por último, em Operações Técnicas de Serviço de Receção II, foram identificados os aspetos relacionados com as operações de apoio ao cliente durante a estadia, procedimentos no *check-in* e no *check-out*. As notas de campo encontram-se organizadas, conforme o apêndice nº 1.

4.5.3. Rubricas de Avaliação

As rubricas de avaliação utilizadas como um meio de suporte do processo desta supervisão permitem ao investigador planear, organizar e focar o que se pretendeu observar. Na opinião de Estrela (1984), a observação pretende focar-se nos acontecimentos que produzem comportamentos, de forma a obter dados, sendo a interpretação centrada nesses comportamentos.

Ao observar-se comportamentos e situações diversas Reis (2001), considera que a observação pode servir para identificar problemas, encontrar respostas para problemas, avaliar o desenvolvimento e reforçar a confiança.

Tomando como referência os autores acima identificados, as rubricas de avaliação foram construídas tendo em conta as notas de campo, e utilizadas para observar os intervenientes do estudo no contexto da prática profissional, nas etapas mais importantes do funcionamento da receção e que identificamos: a) Apoio ao cliente durante a estadia; b) *Check-in*; c) *Check-out*. Mensalmente e durante seis meses, cada interveniente do estudo foi observado nestes três momentos, tendo como referência os seguintes módulos: a) Atendimento e Comunicação; b) Operações Técnicas de Receção I; b) Operações Técnicas de Receção II, conforme os apêndices nº 2, 3, e 4. Salientamos que realizámos uma análise flutuante das mesmas antes da última observação estar concluída e aplicámos as entrevistas, o que nos permitiu inferir que a última observação realizada foi mais enriquecedora, pois permitiu ressaltar aspetos pertinentes para o estudo.

4.5.4. Inquérito: entrevista narrativa

A entrevista narrativa, utilizada como instrumento de recolha de dados, permite recolher dados sobre opiniões, crenças e ideias dos entrevistados, como refere Hermanns:

Na entrevista narrativa pede-se ao entrevistado que conte de modo informal a história de uma área de interesse em que tenha participado. A tarefa do entrevistador é conseguir que o entrevistado narre o assunto como uma história coerente, com todos os acontecimentos significativos do principio ao fim (Hermanns, 1995, p.183).

Possibilita também que os dados recolhidos pelo investigador não sejam distorcidos pelas suas próprias crenças e cultura, distintas das dos participantes do estudo, como referem Werner & Schoepfle(1987). Outro objetivo da entrevista é permitir ao observador participante fazer um confronto da sua perceção e do significado atribuído pelos sujeitos aos acontecimentos, com aquela que os próprios sujeitos exprimem, segundo o pensamento dos

mesmos autores.

A entrevista como metodologia de investigação qualitativa permitiu recolher a perceção dos 3 intervenientes na investigação e os *dados descritivos na linguagem do próprio sujeito*, como referem Bogdan & Biklen (1994, p. 134), através do conhecimento dos seus percursos pessoais, educacionais e profissionais. Assim o passado, o presente e futuro são compreendidos de uma forma holística, permitindo a compreensão dos fatos que estão interligados nos vários contextos, num confronto consigo próprio, juntado os outros intervenientes. Para Pineau (1987), as histórias de vida tentam compreender a identidade de cada um dos intervenientes. Esta investigação interpretativa tentou compreender estes percursos através das histórias relatadas, tentando captar os significados das suas memórias, o seu pensar, o sentir e as interações profissionais estabelecidas. Na perspetiva de Dubar (1991), destaca-se a mobilização dos seus conhecimentos e valores, construindo a sua identidade nos contextos onde está inserido. As experiências vividas no campo pessoal, a formação recebida no contexto educacional, as práticas profissionais no contexto profissional articulam-se entre si, contribuindo para a sua própria história, sendo esta história que importa conhecer.

Como forma de recolher estas perceções dos participantes do estudo, foi realizada uma entrevista narrativa e como a autora Araújo (1993) defende, usaram-se relatos de vida, os quais com os historiados se completaram as histórias.

As entrevistas foram orientadas com o intuito de obter informação através da perceção, ideias e valores dos intervenientes do estudo, baseado este no pensamento de Powney e Watts (1987), não sendo estas entrevistas estruturadas, mas sim narrativas, permitindo que os entrevistados exprimissem os seus sentimentos, ideias, valores, opiniões, interesses e também as suas histórias. Para a investigadora a escuta ativa foi importante, para que o relato da história tivesse continuidade e ligação. As mesmas foram gravadas, manuscritas e posteriormente transcritas.

No decorrer das entrevistas e na narrativa dos entrevistados, o apuramento das suas perceções foi sempre o principal objetivo. Como referem Poirier, Valladon Raybaut (1995), as entrevistas não pretendem provar hipóteses, mas sim reunir os vários testemunhos de uma forma espontânea e sem limitação de expressão, possibilitando um encadeamento e um surgimento de outros aspetos que pudessem enriquecer o que se pretende estudar.

Para a realização da entrevista, foi elaborado um guião orientador (conforme os apêndices nº 9 e 10) com base nas grelhas de observação, tendo em conta os objetivos dos módulos da disciplina de OTR e os objetivos a atingir com esta investigação. Este guião foi seguido sempre que necessário de forma a dar sustentação à entrevista e seguindo a linha de pensamento de Bogdan & Biklen (1994), utilizando entrevistas abertas para a construção do conhecimento através do sentido dado pelas histórias.

4.5.5. Análise de conteúdo

Segundo Bardin (2008, p.33), a análise de conteúdo *é um conjunto de técnicas de análise das comunicações*, que trata do significado das comunicações, utilizando técnicas específicas. Com esta análise, pretende-se produzir e organizar novos conhecimentos, acrescentando aos existentes. Assim para o investigador, o novo conhecimento gerado será relevante para a sua investigação.

A organização da análise, a codificação de resultados, as categorizações, as inferências e a informatização da análise das comunicações, são os métodos e técnicas utilizadas na análise das entrevistas realizadas, sustentada no pensamento de Bardin (2008).

Tendo presente ainda o pensamento do mesmo autor, são utilizadas 3 etapas na análise de conteúdo: *a) a pré-análise; b) a exploração do material e por último o tratamento de resultados, a inferência e a interpretação* (2008, p.121). A pré-análise é considerada a etapa da organização, utilizando uma leitura flutuante e que segundo Bardin:

(...) primeira fase possui três dimensões: a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação de hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final. (Bardin, 2008, p. 121).

Relativamente à exploração do material, nesta etapa segundo Bardin (2008, p.127), vai-se proceder à *aplicação sistemática das decisões tomadas*, sendo realizados os procedimentos de codificação. Quanto ao tratamento dos resultados e a sua interpretação, seguindo o pensamento do mesmo autor, *os resultados em bruto são tratados de maneira a serem significativos falantes e válidos*. (2008, p.127)

Nesta etapa, os dados tornam-se mais simples, permitindo ao mesmo tempo retirar informações emergentes, tendo em conta os objetivos definidos.

Foi realizada a análise de conteúdo às entrevistas, conforme os apêndices nº 11, 12 e 13.

4.5.6. Triangulação de dados

Neste estudo, ao utilizar mais que um instrumento de recolha de dados, é essencial cruzar a informação recolhida. Ao utilizar a técnica de triangulação de dados, segundo Yin (2001), a utilização de várias fontes no estudo, contribui para a validade dos instrumentos, uma vez que vários aspetos analisam o mesmo acontecimento.

4.5.7. Pesquisa documental

Na recolha de dados foi realizada uma pesquisa documental aos documentos oficiais produzidos e publicados pelo governo, de forma a sustentar esta investigação. A análise documental foi realizada aos seguintes documentos legais: a) Lei de Bases do Sistema Educativo; b) criação das Escolas Profissionais; d) enquadramento legal da Formação Profissional; e) criação do curso Técnico de Receção; b) Programa do curso Profissional de Técnico de Receção; c) Perfil de desempenho do Técnico de Receção.

4.5.7.1. A criação do curso Técnico de Receção

Conforme mencionado na Portaria nº 1316/2006, de 23 de novembro, com a publicação da portaria, é extinto o curso profissional de Técnico de Hotelaria/Receção e Atendimento, surgindo o curso Técnico de Receção.

Conforme mencionado na Portaria nº 550-C/2004, de 21 de maio, com as alterações introduzidas pela Portaria nº 797/2006, de 10 de agosto, o Governo pelo Secretário de Estado da Educação refere:

É criado o curso profissional de técnico de receção, visando a saída profissional de técnico de receção e o curso criado pertence à família profissional de hotelaria e turismo e integra-se na área de educação e formação de hotelaria e restauração (811), de acordo com a classificação aprovada pela Portaria nº 256/2005, de 16 de março, os alunos que concluírem com aproveitamento o curso profissional criado pela presente portaria será atribuído um diploma de conclusão do nível secundário de educação e um certificado de qualificação profissional de nível 3. (Portaria nº 550-C/2004, de 21 de maio, no nºs 1 e 2 do artigo nº 7).

A portaria nº 1316/2006, de 23 de novembro refere que o Decreto-Lei nº 74/2004, de 26 de março, retificado pela Declaração de Retificação n.º 44/2004, de 25 de maio, com as alterações introduzidas pelo Decreto- Lei nº 24/2006, de 6 de fevereiro, retificado pela Declaração de Retificação nº 23/2006, de 7 de abril, estabeleceu os princípios orientadores da organização e gestão do currículo, bem como da avaliação e certificação das aprendizagens do nível secundário de educação, definindo a diversidade da oferta formativa do referido nível de

educação, na qual se incluem os cursos profissionais vocacionados para a qualificação inicial dos alunos, privilegiando a sua entrada no mundo do trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos.

4.5.7.2. Programa do curso profissional de Técnico de Receção

Com a portaria nº 1316/2006, de 23 de novembro é criado o plano de estudos do Curso Técnico de Receção, conforme o quadro abaixo referenciado:

Quadro 4 - Componentes de formação- Total de horas

Componente de formação sociocultural	
Português	320
Língua Estrangeira I, II ou III	220
Área de Integração	220
Tecnologias da Informação e Comunicação	100
Educação Física	140
<i>Subtotal</i>	1 000
Componente de formação científica	
Economia	200
Psicologia e Sociologia	200
Matemática	100
<i>Subtotal</i>	500
Componente de formação técnica	
Comunicar em Francês, Espanhol, Alemão ou Inglês	180
Operações Técnicas de Receção	396
Informação Turística e Marketing	315
Administração, Contabilidade e Legislação	288
Formação em Contexto de Trabalho	420
<i>Subtotal</i>	1600
Total do curso	3100

4.5.7.3. Caracterização da disciplina Operações Técnicas de Recepção

A disciplina de Operações Técnicas de Recepção, faz parte integrante da Componente Técnica do Curso Técnico de Recepção, com uma carga horária total de 396 horas. Segundo o Programa do Ministério da Educação, com esta disciplina pretende-se que *os alunos desenvolvam competências básicas inerentes às funções desempenhadas na Recepção, bem como, permitir que o aluno adquirira conhecimentos sobre o funcionamento de um departamento de alojamentos, identificando o seu papel e importância e também aplicar a terminologia e simbologia utilizadas nesta área.* O elenco modular está organizado por 14 módulos, dividido pelos três anos do ciclo de formação e com cargas horárias distintas, segundo a apresentação no quadro abaixo:

Quadro 5 - Elenco modular de OTR

Número do módulo	Nome do módulo	Referência (Horas)
1	Organização da Indústria Turística	18
2	Empreendimento Turísticos e Unidades de Acolhimento	36
3	Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento	36
4	Noções Básicas de Recepção	36
5	Atendimento e Comunicação	21
6	Operações Técnicas de Serviços de Recepção I	36
7	Operações Técnicas de Serviços de Recepção II	36
8	Operações Técnicas de Serviços de Recepção III	36
9	Informática aplicada à Recepção I	36
10	Serviço de Andares	24
11	Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos	18
12	Informática aplicada à Recepção II	36
13	Agências de Viagens e Transportes	24
14	Animação na Hotelaria	18

4.5.7.4. Caracterização dos módulos

Dos catorze módulos que constituem o programa de OTR, cada um tem conteúdos programáticos distintos, bem como objetivos diferenciados, à exceção do módulo número nove e doze que se complementam devido à sua continuidade. O primeiro módulo, pretende dar a conhecer de que forma é que está organizado o sector do turismo em Portugal; o segundo módulo, pretende identificar os diferentes tipos de empreendimentos turísticos e respetiva classificação; com o terceiro módulo, o aluno fica com o conhecimento sobre os diferentes departamentos que compõem uma unidade hoteleira; com o quarto módulo, o aluno fica a perceber sobre o funcionamento diário da receção e respetivos termos técnicos; o módulo nº cinco, foca-se no atendimento a clientes; todos os procedimentos de reservas, são explorados no módulo nº seis; *check-in e check-out* e apoio ao cliente durante a estadia, são conteúdos que são explorados no módulo nº sete; com o módulo nº oito, o aluno fica com uma perceção a nível de indicadores de gestão na área da receção; os módulos nº nove e doze complementam-se, pois nestes módulos o aluno desenvolve competências a nível do software de gestão do alojamento; com o módulo nº dez, conhece-se o funcionamento diário do Departamento de Andares; no módulo nº onze, desenvolvem-se conceitos relacionados com a área de eventos; o funcionamento das agências de viagens e a relação estabelecida com as unidades hoteleiras são retratadas no módulo nº treze. Por último, no módulo nº catorze, organizam-se atividades que poderão ser realizadas nas unidades hoteleiras.

4.5.7.5. Os módulos aplicados no estudo

De acordo com o programa do Ministério da Educação, são identificados os objetivos e os conteúdos dos módulos utilizados no estudo, conforme o quadro abaixo:

Quadro 6 - Objetivos/conteúdos dos módulos

Módulos	Objetivos	Conteúdos
Módulo 5: Atendimento e Comunicação	<ul style="list-style-type: none">_ Compreender a noção de atendimento._ Compreender a importância da qualidade do serviço, enquanto fator diferenciador entre realidades aparentemente iguais._ Desenvolver uma atitude de qualidade no desempenho da função de atendimento.	1. Qualidade do Serviço: <ul style="list-style-type: none">. Princípios gerais da qualidade de serviço;. Noção de tangibilidade do produto e intangibilidade do serviço;. Técnicas de receção e atendimento de potenciais clientes;

	<p>_ Perceber a importância do atendimento telefónico na imagem da unidade hoteleira.</p> <p>_ Identificar as fases do atendimento telefónico.</p> <p>_ Conhecer as principais barreiras à qualidade do atendimento telefónico.</p> <p>_ Aplicar algumas sugestões para melhorar a voz no contacto telefónico.</p> <p>_ Conhecer as regras para gerir um conflito ao telefone.</p> <p>_ Identificar os princípios para tratar convenientemente uma reclamação por telefone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Apresentações, saudações e cumprimentos; . Situações difíceis e estratégias para o seu tratamento; . Fatores que influenciam o comportamento; . Técnicas comportamentais para o atendimento eficaz. <p>2. Atendimento telefónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> . A importância do atendimento telefónico na imagem da empresa; . As etapas de uma comunicação telefónica eficaz; . As barreiras na comunicação telefónica; . Como melhorar a qualidade da voz ao telefone; . A gestão na receção e emissão de chamadas telefónicas; . Estratégias para resolver um conflito ao telefone: os casos de atendimento difíceis; . Atendimento em Receção; . Atitude geral; . Rapidez no atendimento; . Comunicação e simpatia; . Apresentação pessoal; . Conhecimento sobre a unidade;
<p>Módulo 6: Operações Técnicas de Serviços de Receção I</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Definir os conceitos básicos inerentes às reservas. . Apresentar e definir a documentação necessária à efetuação de uma reserva. . Definir os meios de efetuação de uma reserva. . Efetuar inscrição das reservas no <i>planning</i>. . Elaborar de forma adequada o <i>planning</i> de reservas. . Elaborar a correspondência de confirmação de uma reserva. 	<p>1. Conceitos Básicos: Reserva <i>Allotment</i> <i>Release</i>; <i>No-Show</i> <i>Walk-In</i> <i>Overbooking</i> (vantagens e desvantagens)</p> <p>2. Agentes de reserva.</p> <p>3. Meios de reservas.</p> <p>4. Circuito e metodologia da tomada de reserva.</p> <p>5. Formulários de reservas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar e interpretar uma <i>rooming-list</i> de grupo. . Efetuar o cálculo de uma fatura pró-forma para um grupo previamente definido. . Efetuar uma diferenciação clara entre os procedimentos a adotar para o cliente individual e cliente grupo. 	<p>6. Codificação e descodificação de reservas.</p> <p>7. <i>Planning</i> de reservas:</p> <p>7.1. Registo de Reservas no <i>Planning</i>;</p> <p>7.2. Interpretação do <i>Planning</i>;</p> <p>7.3. Correspondência de confirmação de reserva;</p> <p>7.4. <i>Rooming – List</i>.</p> <p>7.5. Factura Pró-Forma.</p> <p>7.6. <i>Index</i>.</p> <p>8. Centrais de Reservas.</p> <p>9. Arquivo de Reservas.</p>
<p style="text-align: center;">Módulo 7: Operações Técnicas de Serviços de Recepção II</p>	<ul style="list-style-type: none"> _ Explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estada do hóspede na unidade hoteleira ou afim. _ Reconhecer e desempenhar os procedimentos adotados numa unidade de alojamento ou afim, desde a chegada do hóspede até à sua saída. _ Dar resposta rápida e adequada às situações de reclamações. 	<p>1. Operações realizadas durante a estada do hóspede:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Informações diversas; . Mensagens e correspondências; . Manutenção de contas; . Troca de quartos; . Guarda de valores; . Situações especiais. <p>2. <i>Check – in:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . Tarifas e descontos; . Registo de hóspedes; . Formas de pagamento e garantias de estada; . Procedimentos administrativos durante o <i>Check-in</i>; . Situações especiais durante o <i>Check-in</i>; . Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel. <p>3. <i>Check – out:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . Controlo de chaves; . Gastos de última hora; . Apresentação e cobrança de contas; . Comentários de última hora e agradecimentos; . Situações especiais no <i>Check-out</i>; . Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel.

		4. Reclamações: <ul style="list-style-type: none">. Atitudes a adotar em caso de reclamação;. Cuidados a ter com o Livro de Reclamações.
--	--	--

4.5.7.6. Competências do curso

Conforme referenciado no programa do Ministério da Educação, o curso vai permitir ao aluno desenvolver determinadas competências, sendo elas: a) reconhecer o papel/ importância do departamento de alojamento dentro de um estabelecimento hoteleiro ou afim; b) adquirir e aplicar vocabulário específico da área profissional em estudo; c) demonstrar autonomia e familiaridade na utilização dos termos técnicos inerentes à atividade; d) desenvolver capacidade de diálogo fluente adequado a cada situação; e) interiorizar e aplicar novos conceitos; f) aplicar os conhecimentos adquiridos em situações do quotidiano; g) desenvolver atividades no âmbito da organização e logística de eventos, bem como atividades básicas de animação; h) realizar as funções/tarefas inerentes ao perfil do Técnico de Receção.

4.5.7.7. Orientações Metodológicas / Avaliação

Segundo as orientações que provêm do Ministério da Educação, o contexto real de trabalho e a prática simulada são privilegiadas para o desenvolvimento das competências do aluno. A avaliação proposta é contínua através da aplicação de trabalhos realizados em equipa, com fichas de verificação de aprendizagem e situações de jogos-de-papéis, ou seja, simulações de casos práticos, permitindo uma maior articulação entre a teoria e a prática.

4.5.7.8. Perfil de desempenho do Técnico de Receção

O Ministério da Educação, na Saída Profissional, traça o perfil do Técnico de Receção:

O Técnico de Receção é o profissional que executa o serviço de receção e acolhimento em estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico e outros estabelecimentos afins. (Saída profissional nº17.03)

Refere também as atividades a serem desenvolvidas por este profissional: a) efetuar as operações de reservas em função dos pedidos e planificar a ocupação e a distribuição dos serviços; b) efetuar os serviços de check-in, nomeadamente o acolhimento dos clientes/hóspedes; c) distribuição de quartos, atribuição de viaturas, inscrição em tours turísticos, marcação de viagens, reservas e confirmações de bilhetes para espetáculos, registos manuais ou informáticos, entrega de chaves ou cartões magnéticos e providenciar o eventual serviço de bagagens; d) prestar informações sobre os serviços disponíveis, suas características

e especificidades de funcionamento; e) efetuar o atendimento telefónico, a distribuição de correspondência, os câmbios de moeda, a guarda de bagagens e de valores, etc., segundo as normas pré-estabelecidas; f) prestar informação sobre o património histórico, cultural, etnográfico e gastronómico da região e do país; g) efetuar os serviços de check-out, nomeadamente, faturação de consumos internos, pagamento dos débitos de acordo com várias modalidades: cartão de débito/crédito, pecuniário, cheques, registos manuais ou informáticos, recolha de chaves ou cartões magnéticos e providenciar eventual serviço de bagagens e transporte; h) efetuar o arquivo da documentação utilizada na receção; i) atender reclamações e sugestões, assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico; i) efetuar os registos de ocupação do estabelecimento hoteleiro e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço; j) assegurar o contacto do estabelecimento hoteleiro ou afim com o exterior, nomeadamente a receção da correspondência e a anotação de outras informações dirigidas aos clientes, providenciando a entrega junto dos mesmos, receção de chamadas telefónicas e outros contactos, tais como via fax e e-mail, efetuando o seu encaminhamento, acolhimento e comunicação da presença de pessoas externas à unidade; l) colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção do estabelecimento hoteleiro ou afim; m) assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local, de acordo com as normas em vigor.

4.6. Caracterização dos contextos

A Escola Profissional de Alvito e a Pousada Castelo de Alvito são os dois contextos que fazem parte deste estudo, sendo importante a sua caracterização, uma vez que o estudo está assente nos mesmos.

4.6.1. Escola Profissional de Alvito

A Escola Profissional de Alvito (EPA), sediada no Concelho de Alvito, inicia a sua atividade no ano letivo de 1990/1991, ao abrigo do Decreto-Lei nº 26 / 89, de 21 de janeiro, o qual criou as Escolas Profissionais, concretizando velhas aspirações sentidas pela população do concelho. Vai assim permitir aos jovens o prosseguimento de estudos a nível secundário, até aí apenas possível nos concelhos vizinhos, associando ao mesmo tempo uma formação profissional e uma mais fácil entrada na vida ativa. O ano letivo de 1993/1994 marcou definitivamente o

crescimento da EPA em todos os sentidos. Ao abrigo do Decreto-Lei 4/98, de 8 de janeiro, as figuras de entidades promotoras desaparecem, transformando-se em entidades proprietárias, constituindo-se uma Régie Cooperativa composta por sete cooperantes: Câmara Municipal de Alvito, Cooperativa de Ensino do Concelho de Alvito, Juntas de Freguesia de Alvito e Vila Nova da Baronia, Cooperativa Agrícola de Alvito, Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia e Santa Casa da Misericórdia de Alvito. Estrategicamente cria-se uma identidade na Escola, apostando maioritariamente nas áreas de Hotelaria e Restauração e Ciências Informáticas. Atualmente a Escola Profissional de Alvito ministra os seguintes cursos profissionais de nível IV: Técnico de Restauração- variante Restaurante Bar; Técnico de Restauração- variante Cozinha/Pastelaria; Técnico de Banca e Seguros; Técnico de Informática de Gestão; Técnico de Comércio. A população escolar é atualmente composta por 258 alunos, distribuídos por nove turmas de nível IV o que perfaz uma percentagem de 90,3% de alunos neste nível, e uma turma de nível II o que corresponde a uma percentagem de 9,7% de alunos, 22 professores / formadores, 23 funcionários, sendo de salientar que dos 23 funcionários da EPA, 10 foram alunos da escola. A distribuição dos alunos por área de formação é a seguinte: 65,2% dos alunos na área da hotelaria e restauração e 34,8% nas restantes áreas (Banca e Seguros, Comércio e Informática).

4.6.2. Pousada Castelo de Alvito

A Pousada Castelo de Alvito, está instalada num edifício histórico, edificado em 1494 e ao longo dos tempos, de proprietário em proprietário, tem sofrido obras de remodelação e foi integrado em 1915 na Fundação da Casa de Bragança, por D. Manuel II. A gestão hoteleira da unidade estava a cargo do grupo Pestana. Este grupo hoteleiro desenvolve principalmente a sua atividade na área do turismo e apareceu no mercado no dia 20 de novembro de 1972. A partir de 2003 tomou conta da gestão da rede das Pousadas de Portugal que, desde 1993, estava a cargo da ENATUR. Estas pousadas possuem características diferenciadoras, uma vez que estão instaladas em Conventos, Palácios, Castelos, tendo sido reconvertidas para fins hoteleiros. Em março de 2016, a NOVALVITO, Lda (entidade gestora da Escola Profissional de Alvito) assumiu a gestão hoteleira deste estabelecimento hoteleiro, com um projeto que envolveu alguns professores das áreas técnica de receção, restaurante-bar, cozinha/pastelaria e andares/manutenção e ex-alunos, que iniciaram o seu percurso profissional, através de estágios profissionais e contratos de trabalho. Esta pousada histórica funciona com e

autonomamente do grupo pestana, com uma gestão independente ao grupo, uma vez que é umas das unidades franchisadas deste grupo hoteleiro. A investigadora foi responsável pela organização e montagem do departamento de Alojamentos, o qual inclui a receção e a gestão de reservas desta unidade hoteleira.

4.7. Relato da Própria Prática

Para analisar a prática profissional e escrever o que se faz, como se faz, acaba por ser um recurso de pesquisa para a análise desta mesma prática. Para Souza:

Escrever sobre si remete o sujeito para uma dimensão de "auto-escuta de si mesmo, como se estivesse contando para si próprio suas experiências e aprendizagens que construiu ao longo da vida, através do conhecimento de si" (Souza, 2006, p. 72).

Esta reflexão tem como objetivo descrever as estratégias de ensino que foram aplicadas no decorrer das aulas de OTR durante o ciclo de formação, tendo como suporte o programa do Ministério da Educação. A disciplina de OTR, faz parte integrante da Componente Técnica do Curso Técnico de Receção, com uma carga horária total de 396 horas. Assim, segundo o Programa do Ministério da Educação, com esta disciplina pretende-se que os alunos desenvolvam competências básicas inerentes às funções desempenhadas na Receção, bem como, permitir ao aluno adquirir conhecimentos sobre o funcionamento de um departamento de alojamentos, identificando o seu papel e importância, bem como a terminologia e simbologia utilizadas nesta área.

4.7.1. Análise do Elenco Modular

Os catorze módulos do elenco modular que estão divididos pelos três anos do ciclo de formação poderão ser ministrados de uma forma sequencial, conforme o programa da disciplina ou conforme a ordem que o professor achar mais adequada, podendo geri-los autonomamente e de uma forma flexível. A estratégia de ensino utilizada na maioria dos módulos, foi sempre recorrendo a situações práticas e um exemplo foi a dinamização do projeto da turma que consistiu na criação e montagem de uma receção de uma unidade hoteleira e que a sua utilização seria transversal a todos os módulos de OTR e a outras disciplinas. No quadro abaixo, apresentam-se as atividades dinamizadas nos módulos ministrados pela formadora:

Quadro 7 - Estratégias utilizadas na dinamização dos módulos

Nº dos módulos	Nome dos Módulos	Atividades/Tarefas desenvolvidas
1	Organização da Indústria Turística	Expositivo Pesquisa de informação Sistematização da informação
2	Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento	Expositivo Visionamento de sites Visionamento de fotografias em revistas da especialidade Visionamento de filmes
3	Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento	Criação e montagem da sala de aulas práticas.
4	Noções Básicas de Receção	Role-play na receção
5	Atendimento e Comunicação	Aplicação de uma grelha de atendimento a vários estabelecimentos. Análise dos vários pontos observados.
6	Operações Técnicas de Serviços de Receção I	Role- play na receção
7	Operações Técnicas de Serviços de Receção II	Role-play na receção
8	Operações Técnicas de Serviços de Receção III	Role- play na receção
9	Informática Aplicada à Receção I	Formação em contexto real Elaboração do relatório escrito
10	Serviço de andares	Expositivo
11	Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos	Organização da Festa de Natal da Escola
12	Informática Aplicada à Receção II	Formação em contexto real Elaboração do relatório escrito
13	Agências de Viagens e Transportes	Visita a várias agências de viagens
14	Animação na Hotelaria	Organização de atividades de animação no lar da Santa Casa da Misericórdia de Alvito

Em catorze módulos, só três foram dinamizados de uma forma expositiva, apesar de nestes módulos os alunos fazerem as suas pesquisas sobre a matéria, sistematizando a informação recolhida. As estratégias delineadas para cada módulo foram planeadas e operacionalizadas em atividades e tarefas, conforme menciona Roldão (2009). Utilizada uma conceção orientadora, como refere a mesma autora (2009), de gerar aprendizagem através do questionamento sobre as temáticas, debates, organização de atividades e da resolução de situações, os alunos desenvolvem o seu próprio conhecimento a partir de si mesmos. Assim, a dinamização dos módulos está de acordo com o pensamento de Azevedo (1991), em que o formador deve utilizar práticas pedagógicas, estratégias e metodologias com o objetivo de estimular várias competências como a criatividade, iniciativa, capacidade de comunicação e aptidão para trabalhar em grupo.

4.7.2. Aproximação ao Contexto Real de Trabalho- Urban's EPA Hotel

Tal como refere o programa emanado do Ministério da Educação e segundo as orientações que provêm do mesmo ministério, o contexto real de trabalho e a prática simulada são privilegiados para o desenvolvimento das competências dos alunos. Assim, como forma de arranjar um local para desenvolver as competências técnicas dos alunos, semelhantes ao contexto real de trabalho, foi proposto pela professora e pelos alunos, à Direção Técnica Pedagógica da escola, a criação e montagem de uma receção de um hotel de quatro estrelas, sendo este um projeto da turma. O projeto iniciou-se no primeiro ano do curso, com um *brain storming* para o nome do Hotel, envolvendo desta forma a turma, sendo *Urban's EPA Hotel* o nome escolhido. Numa sala de aula criámos um ambiente de uma unidade hoteleira, inserindo uma receção da unidade, fundamental para o *role-play* entre clientes e rececionista. Os alunos foram divididos em grupos e, cada grupo ficou responsável em trabalhar as temáticas dos vários módulos, de forma a criar uma maior interação entre os alunos. Esta estratégia segue o pressuposto do que é ensinar, como refere Roldão:

Ensinar é facilitar o trabalho de aprender que os alunos devem desenvolver autonomamente; ensinar é organizar a apresentação dos conteúdos; ensinar é colocar questões que levem os alunos a pensar. (Roldão, 2009, p.14).

Para Roldão (2009), ensinar é uma ação especializada, tendo como alicerce o conhecimento próprio usando vários dispositivos que facilitam a aprendizagem. À medida que os módulos iam sendo desenvolvidos, os conteúdos programáticos dos mesmos iam sendo expostos na

sala, servindo por um lado de decoração e criando ambiente neste espaço, e por outro, como forma de sistematizar o conhecimento adquirido, através da informação escrita em papel cenário. O objetivo principal foi que os alunos se sentissem no ambiente de contexto real de trabalho. Usando os equipamentos, os impressos oficiais e não oficiais, livros oficiais e não oficiais, os alunos ficaram responsáveis pela sua criação e organização, de forma que nos *role-plays* as situações fossem as mais reais possíveis.

4.7.3. Visitas de estudos

Conforme as diretrizes da Direção Técnico Pedagógica, as visitas de estudo foram organizadas no 2º e 3º ano do curso. No primeiro ano não havendo um conhecimento sobre a turma, os alunos desenvolvem outro tipo de atividades dentro da escola. As visitas de estudo foram organizadas de acordo com os objetivos dos módulos que estavam a ser ministrados, potenciando o conhecimento para o mundo empresarial e o contacto com os profissionais da área da Hotelaria, o que é essencial e imprescindível para o desenvolvimento do aluno em todos os campos (social, afetivo e profissional). Foram organizadas várias visitas de estudo, de acordo com os conteúdos dos módulos, com o objetivo de os alunos ficarem com uma visão das empresas turísticas antes de realizarem a sua FCT. Durante o curso, os alunos conheceram várias tipologias de unidades hoteleiras, de classificação diferenciada, de forma a identificarem as verdadeiras diferenças entre elas. Além dos estabelecimentos hoteleiros, visitaram também agências de viagens com o objetivo de compreenderem o seu funcionamento interno e de como se estabelece a relação entre agência e o hotel.

4.7.4. Formação Em Contexto de Trabalho

De acordo com a Portaria nº 74-A/2013, de 15 de fevereiro, a FCT corresponde a *um conjunto de atividades profissionais, desenvolvidas sob coordenação e acompanhamento da Escola, que visam a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais, relevantes para o perfil de desempenho, à saída do curso*. A escola coloca os alunos em FCT em instituições adequadas à formação inicial, com as quais estabelece acordos ou protocolo. A duração da FCT e a respetiva calendarização está dependente da organização do plano curricular de cada curso, devendo ser realizada em instituições/empresas públicas ou privadas, onde se pratiquem atividades diretamente relacionadas com os conteúdos ministrados ao longo do período de formação do aluno, procurando-se que resulte uma experiência em contexto de trabalho válida e em consonância com o perfil de formação dos

alunos, podendo assumir, parcialmente, um conjunto de atividades profissionais relacionadas com o perfil do curso, em contexto simulado. É na FCT que os alunos vão sistematizar os conhecimentos adquiridos e colocá-los em prática, aprendidos essencialmente na componente técnica. Este momento pode ser dividido durante o ciclo de formação ou concentrar as horas no último ano do curso. Esta fase para os alunos é sempre aguardada com grande expectativa, pois o contacto com o mundo empresarial e com os profissionais da área acaba por ser o motor dos cursos profissionais, onde se aprende fazendo. É notória a transformação que ocorre nos alunos após esta formação de cariz prática. Para Inácio (2007), um dos métodos ou técnicas pedagógicas que permite aos alunos um maior significado na aquisição de conhecimentos é a FCT, em que os mesmos são colocados perante situações reais que exigem respostas concretas, permitindo-lhes a verificação imediata dos resultados da aquisição de conhecimentos na escola, possibilitando uma aprendizagem individualizada, e uma responsabilização entre o aluno e o tutor da empresa. Esta turma realizou a FCT no terceiro ano do curso, concentrando assim as horas num ano. No entanto, durante o ciclo de formação foram realizadas atividades práticas relacionadas com o perfil do curso, tendo sido sendo contabilizadas como horas de FCT.

4.8. Participantes do estudo

Participaram neste estudo três rececionistas que foram formados na Escola Profissional de Alvito e uma quarta rececionista que participou no processo de supervisão, contribuindo para a validação dos dados recolhidos pela investigadora, relativamente aos outros rececionistas. O critério para a escolha destes participantes deve-se ao fato de os três rececionistas terem estudado no ensino profissional e na escola Profissional de Alvito, e terem sido alunos da investigadora. Posteriormente, foram convidados pela mesma a iniciarem o seu percurso profissional na Pousada Castelo de Alvito. A quarta rececionista, não tendo estudado no ensino Profissional, foi também aluna da investigadora, em que os conteúdos ministrados nas UFCD do curso de Rececionista foram os mesmos que no ensino profissional. Foi convidada também a ingressar no novo projeto da NOVALVITO.

4.9. A investigadora

A investigadora deste estudo assume outros papéis além de investigadora, pois tendo sido professora dos intervenientes do estudo, durante o ciclo de formação do curso Técnico de Receção e supervisora no contexto profissional, poderá contribuir para um aprofundamento

do que se pretende estudar, refletindo e tomando consciência de ações futuras a nível profissional, trazendo benefícios para futuros alunos. Tentamos manter a isenção o mais possível nesta investigação, desmontando a efabulação, aplicando a racionalidade na escrita.

Capítulo V

Análise e interpretação de dados

Capítulo V - Análise e interpretação de dados

5.1. Análise e interpretação dos dados

No presente capítulo iremos apresentar a discussão de resultados, com vista a responder à questão de investigação formulada e aos os objetivos deste estudo empírico. Os dados foram recolhidos pelo método qualitativo, através das notas de campo e das rubricas de avaliação, realizando uma observação participante. Além da análise documental a documentos oficiais, foi realizada também uma análise de conteúdo às entrevistas realizadas. Para conseguirmos interpretar estes dados, procedemos a uma análise vertical e horizontal.

5.1.1. Análise documental

Verificamos que o suporte legal é fundamental e em consequência tomamos como referência a Lei de Bases do Sistema Educativo e do Ensino Profissional como área educacional, com as suas especificidades para orientação em termos de módulos, conteúdos a ministrar e metodologias a seguir. Verificamos que o programa proposto pelo Ministério de Educação, em termos de módulos, conteúdos e do perfil de desempenho profissional, é a base educacional para os futuros profissionais, facilitando a entrada na vida ativa.

5.1.2. Notas de campo

Foram realizadas notas de campo, de uma forma global, para os três participantes do estudo, nos meses de julho, agosto e setembro que correspondeu à abertura e início da atividade da unidade hoteleira. Os profissionais foram observados consoante as suas atitudes, comportamentos e execução de procedimentos técnicos. Todos os dias a investigadora chegava à receção da Pousada Castelo de Alvito, que está localizada do lado direito, logo na entrada, por volta das 09.30h, num horário bastante flexível, não havendo um horário fixo de saída. É um espaço bastante amplo, constituído por dois balcões com funções diferentes. O primeiro balcão, mais pequeno, é onde se realizam os check-ins, check-outs e o apoio ao cliente durante a estadia. Em cima do balcão está exposto o livro de Honra, o ecrã do computador e respetivo teclado. Por baixo do balcão encontra-se tudo o que é necessário para o funcionamento diário de uma receção: dossiers para arquivar toda a documentação, material de escritório, o computador, a consola e impressora do relatório dos telefones. No segundo balcão, separado do primeiro, por um espaço aberto, encontra-se toda a

documentação de informação turística para os clientes, bem como o *welcome drink* para os hóspedes, constituído por um chá gelado e bolos secos confeccionados na Pousada. Por baixo deste balcão, está um computador e respetivos arquivos de clientes-out e faturação, bem como uma impressora. Relativamente à decoração deste espaço, está de acordo com um edifício que é um castelo do século XV.

Os participantes do estudo desempenham as funções de rececionistas neste espaço, com horários rotativos, realizando as suas funções nos turnos da manhã e da tarde. A nível do fardamento, todos têm um uniforme de calças pretas, camiseira branca, sapatos pretos e uma placa de identificação.

Atendimento e Comunicação

Focalizando a nossa atenção na temática do Atendimento e Comunicação, onde são analisados os aspetos relacionados com a qualidade do serviço prestado ao cliente e com a aplicação das técnicas de atendimento presencial e telefónico, constatamos a dificuldade na aceitação da existência de arquivos, não havendo um entendimento por parte dos profissionais sobre a possibilidade de detetar os erros através dos registos arquivados.

C.O: Achei estranho, uma vez que só através dos documentos é que facilmente se consegue detetar os erros de uma forma rápida, como se de um puzzle se tratasse. Percebi também que existe por parte de um rececionista um acreditar excessivo nas novas tecnologias, não utilizando outras formas de informação, nem os procedimentos tradicionais.

Ao entrar na receção, a desarrumação do espaço é uma constante, não havendo por parte dos rececionistas uma visão de perfeição /harmonia no espaço.

C.O: Sinto-me bastante desconfortável com a desarrumação constante da receção, uma vez que o atendimento também esta relacionado com a harmonia do espaço. Assim, a primeira ação que faço quando entro na receção é arrumar todo o espaço. Eles até comentam: já vem arrumar e riem-se.

Confirmo sempre se as tarefas já foram realizadas, pois é necessário estar sempre a repetir o que têm de fazer, o esquecimento das tarefas a realizar é constante, à exceção da rececionista Leonor que, devido à sua experiência profissional anterior, tem um ritmo de trabalho diferente. O nervosismo na resolução de determinadas situações, a falta de atenção aos pormenores e repetição dos mesmos erros, estão presentes quando desenvolvem as suas tarefas.

C.O: Não fizemos, esquecemo-nos ou não sabemos como fazer, referem. Fico preocupada quando repito muitas vezes a mesma informação e a tarefa não a

parece feita, pois há sempre alguém que se esqueceu de passar a informação e os outros referem que não sabiam.

Na receção existe um espírito de entreajuda, entre os vários rececionistas, quer em termos de apoio, discussão de ideias, esclarecimento de dúvidas e a Leonor acaba por ser o grande suporte devido à sua experiência. O bom ambiente de trabalho sente-se e transmite-se aos clientes.

C.O: A Ana prefere ligar várias vezes à Maria, do que esclarecer as dúvidas comigo. Várias vezes percebi que isso aconteceu. No entanto, a Manuela e o Lucas preferem confirmar comigo todas as dúvidas. Realmente a Leonor está à altura para ajudar os colegas.

A Manuela é muito meiga no trato com os clientes, a Ana com a sua postura bastante correta e a Leonor com a sua alegria e rapidez contribuem para um bom atendimento, sendo todas cordiais e simpáticas para com os clientes. A comunicação quer presencial, quer telefónica é feita com clareza e com procedimentos corretos em termos de saudação e despedida. Percebo que existe embaraços na resposta por parte dos rececionistas, em que não é dada uma explicação com segurança, quando os clientes perguntam sobre a quem pertence a Pousada, uma vez que toda a publicidade é feita pelo grupo a que a Pousada de Alvito pertence.

C.O: Estou muito satisfeita em termos de atendimento. Poderemos sempre melhorar. Mas este é caminho a seguir. Eles são todos são diferentes, mas complementam-se.

O que dificulta o funcionamento diário da receção são aspetos pontuais, como o não funcionamento de equipamentos, por exemplo a máquina de multibanco e a impressora, bem como a passagem das chamadas para as outras secções que é feita na maioria das vezes de uma forma incorreta. A perda de tempo na procura do colega do Bar para servir os clientes nesta secção foi outro aspeto identificado.

C.O: Aspetos definitivamente a melhorar, pois o cliente não gosta de esperar para ser servido.

Operações Técnicas de Serviços de Receção I

Na temática Operações Técnicas de Serviços de Receção I, fazendo uma análise relativamente aos procedimentos a ter em conta na aceitação e na gestão das reservas, concluímos que o fator atenção é primordial para que este processo de gestão seja o mais eficaz.

C.O: Fico apreensiva, pois o processo de gestão de reservas dos quartos devia seguir um fio condutor e seria importante que todos o cumprissem, pois por vezes, as reservas no sistema manual não estão em concordância com o sistema eletrónico.

Na gestão de reservas dos quartos identificamos que muitos procedimentos ainda não estão corretos: a) as reservas dos clientes que não são encontradas no dossier de reservas; b) a informação é diferente no programa de gestão de reservas e nas listagens das mesmas; c) os processos das reservas nunca estão completos; d) os processos dos clientes nunca estão completos; e) a dificuldade em perceber os valores que deverão ser cobrados, relativamente ao alojamento das várias agências de viagens; f) o não preenchimento completo do boletim de reservas, faltando informações sobre as mesmas; g) as reservas do dia não são estudadas; h) a não impressão dos e-mails referentes às reservas, ficando os processos incompletos, originando perda de tempo na procura da informação; i) a repetição frequente do trabalho a realizar, de forma a não se esquecerem das tarefas; j) o esquecimento na leitura das observações registadas no programa informático, relativamente às reservas; l) os e-mails são abertos e não respondidos, ficando reservas por responder.

Temos consciência que o processo da gestão de reservas não é um processo fácil e temos que contar também com os enganamentos de terceiros, como enumeramos: a) reservas que não são feitas pela central de reservas do Grupo Pestana; b) reservas que não são feitas pelas agências de viagens, originando problemas na gestão de reservas; c) reservas feitas incorretamente pelas agências, originando enganamentos no check-in.

Operações Técnicas de Serviço de Recepção II

Por último, em Operações Técnicas de Serviço de Recepção II, foram identificados os procedimentos realizados no check-in e no check-out, e os aspetos relacionados com as operações de apoio ao cliente durante a estadia. Numa análise mais pormenorizada, observamos que tanto a nível do check-in e check-out os procedimentos realizados estão incompletos, originando perda de tempo para os profissionais e para os clientes.

C.O: Percecionamos que é notória a falta de atenção aos procedimentos, levando por vezes a mal-entendidos com os clientes, não sendo por falta de repetirmos oralmente e por escrito, os procedimentos corretos a realizar.

Check-in

Evidenciamos os procedimentos incorretos na realização do check-in: a) os dados de identificação não foram pedidos na totalidade ao cliente, ficando assim o check-in incompleto; b) a não confirmação com o cliente dos dados referentes à estadia; c) após o cliente ter feito o check-in e ter entrado no quarto, são solicitados posteriormente dados que não foram pedidos

durante o *check-in*; d) os erros na atribuição dos quartos são atribuídos pela leitura que não é feita ao boletim de reservas; e) os processos iniciados não são terminados, ficando por tratar; f) a dificuldade em articular com o funcionamento e com as regras do Grupo Pestana.

C.O: Outro dado que será necessário repensar é que devido à grande autonomia, por vezes as decisões são mais a favor do cliente do que para a unidade.

Check-out

Tomamos conhecimento que no processo do check-out, seria importante rever determinados procedimentos, que identificamos: a) erros na faturação, pois os dados foram mal inseridos no programa informático; b) *check-in* feito no *check-out*; c) excessiva anulação de faturas, devido à falta de conhecimento do *software* informático; d) faturas mal digitalizadas e sendo enviadas incorretas; e) faturas cobradas aos clientes, quando estes já pagaram na agência de viagens; f) *check-outs* curtos; g) *check-outs* incompletos; h) passagem de serviço não é feita oralmente para o próximo turno, originando perda de informação; i) *log book* não utilizado, originando a perda de informação; j) vouchers originais são arquivados no dossier, em vez de serem enviados para as agências de viagens para boa cobrança.

Mudando o enfoque para os aspetos positivos, evidenciamos a facilidade na gestão do tempo e na articulação dos horários e turnos. É notório que existe uma rivalidade positiva entre os elementos da equipa, manifestando a perceção da importância da permanência constante na receção, em que a saída do turno só é feita quando o colega chega, mesmo que chegue atrasado. Observamos também que se ajudam mutuamente e que apesar de as características pessoais serem muito diferentes, complementam-se.

Operações de apoio ao cliente

Neste parâmetro, destacamos a disponibilidade dos profissionais para com os clientes, na ajuda da resolução dos problemas.

C.O: Curiosamente percebemos a autonomia para a resolução dos problemas, tendo sempre em conta a satisfação do cliente.

5.1.3. Rubricas de avaliação

5.1.3.1. Apoio ao cliente durante a estadia

Relativamente à temática do atendimento, concluímos que a Ana, a Manuela e o Lucas dão importância à sua imagem pessoal, pois apresentam-se de uma forma cuidada, utilizando a sua placa de identificação pessoal, à exceção do Lucas que apresenta sempre uma desculpa pela mesma não

fazer parte do seu uniforme. Também é visível que têm preocupação com o cliente, dando atenção, sendo simpáticos, cordiais e estabelecendo empatia com o cliente. No entanto, a Manuela mostra alguma timidez no contacto com o cliente e o tratamento por “Você” continua a ser uma prática, observada na Manuela e na Ana. Este tratamento ao cliente para os participantes do estudo, nomeadamente para os referidos acima, é recorrente uma vez que entendem o “Você” como tratamento formal em vez de informal. À exceção do Lucas, todos prestam informações sobre os serviços da unidade e aplicam corretamente as técnicas de atendimento telefónico, bem como resolvem situações especiais que vão surgindo no decorrer da estadia. Os procedimentos relativamente às reservas dos quartos são realizados de forma satisfatória, à exceção do Lucas que não realiza algumas tarefas corretamente, como o preenchimento do boletim de reservas e a aceitação das reservas. O controlo das contas dos clientes não é realizado regularmente, mas este fato está relacionado com as funções do *night –auditor*, que à noite tem como função realizar auditoria às contas dos clientes, sendo que estes não permanecem na unidade em média mais do 2 a 3 dias. No entanto, seria importante fazer esta tarefa durante o dia. Relativamente ao funcionamento do cofre nos quartos do cliente, a Ana e a Manuela não têm conhecimento sobre o funcionamento do mesmo. A nível das reclamações e das situações especiais que surgem no decorrer da estadia do cliente, todos conseguem apresentar alternativas para a resolução das mesmas.

5.1.3.2. Check-in

O momento da entrada do cliente na unidade, deverá ter em conta a realização de tarefas para que o check-in não seja longo nem demasiado curto, de forma a não transmitir a imagem ao cliente que por um lado, estamos a dificultar a sua entrada na unidade ou que não lhe damos a devida importância por outro, e que queremos despachá-lo. Os procedimentos realizados são focalizados na atenção imediata ao cliente, e a nível administrativo algumas tarefas que estão associadas inevitavelmente ao processo do check-in são executadas corretamente. No entanto, algumas ações de extrema importância não são executadas pelos três participantes do estudo: confirmação da data de saída do cliente, o número de noites associado à reserva e a verificação do pagamento da reserva. Isto acontece, pelo facto de pensarem que assim poderão agilizar o processo de check-in, tornando-o mais rápido, mas que posteriormente são informações que irão fazer falta, voltando posteriormente a incomodar o cliente. A verificação do preenchimento da ficha do cliente é feita pelas duas rececionistas, à exceção do Lucas que não a verifica, trazendo dificuldades

posteriormente no check-out. Todos resolvem situações especiais que vão surgindo com a entrada do cliente na unidade, organizando o processo daquele e dominando o programa informático de entradas, saídas e gestão de reservas. A melhorar, foi identificado que algumas informações não são transmitidas ao cliente, tais como: o número de telefone da receção e a inexistência de bebidas no minibar, que está localizado no quarto. À exceção do Lucas, todos passam a informação regularmente aos colegas da secção, quer oralmente, quer escrita através do *log book*. O Lucas afirma que não gosta de escrever, não gosta de papéis, sendo adepto das novas tecnologias. No entanto, ao não passar a informação, quer seja por esquecimento ou por não gostar de utilizar o método tradicional do papel, há alguns assuntos que não são tratados ou tratados de uma forma incorreta, originando problemas de expediente. O mesmo se passa com a passagem da informação da receção para os outros departamentos. O Lucas passa a informação da sua secção para o departamento de *Food & Beverage*, mas não para o serviço de andares e serviço de manutenção. A informação deverá sair da receção para os outros departamentos, pois esta secção é centro nevrálgico da unidade. Deverá sempre a informação ser passada de uma forma escrita, utilizando impressos próprios. A nível do restaurante e bar a informação é registada e passada, mas para os outros departamentos é visível que está em falta, provocando alguns constrangimentos no serviço ao cliente.

5.1.3.3. Check-out

A saída do cliente é o momento em que o cliente faz a apreciação da sua estadia e que procede ao pagamento da mesma, não devendo ser um momento muito prologado nem muito curto. Existem alguns procedimentos que são de extrema importância, como a solicitação da chave do quarto. Nenhum dos participantes do estudo solicita a chave dos quartos, e assim a maioria dos quartos já são abertos com a chave mestra, uma vez que há quartos que não têm uma segunda chave, o que poderá acarretar alguns problemas, nomeadamente a entrada noutros quartos, pois é uma chave que abre as portas de todos os quartos. Seria muito importante que fosse prática corrente e imediata além de pedir a chave ao cliente, o controlo das chaves no keybox, para detetar o mais cedo possível a falta das mesmas. O extrato da conta é sempre apresentado ao cliente por todos, o que facilita a deteção dos valores faturados incorretamente. Este método permite que o cliente possa confirmar os seus consumos antes de serem faturados, sendo uma forma de apurar o que poderá estar em falta ou debitado a mais, possibilitando a sua correção atempadamente. Cada um dos participantes tem um método próprio relativamente à colocação dos extratos de contas na receção, de forma a

facilitar a sua apresentação ao cliente. Neste momento, na saída do cliente, todos conseguem resolver situações especiais e reclamações que são apresentadas pelos clientes. À exceção do Lucas, estabelecem conversa com o cliente, solicitando a sua opinião sobre a estadia, quer seja por escrito, quer oralmente e desejando boa viagem. Após a saída do cliente, um conjunto de procedimentos deverão ser realizados de forma a que os processos possam ser futuramente consultados sempre que haja dúvidas. Todos têm o cuidado de arquivarem a documentação referente à estadia do cliente, bem como a nível financeiro. No entanto a Ana e o Lucas não procedem regularmente à limpeza do *file* do cliente, originando dúvidas sobre a quem pertence os comprovativos que estão no *file dos clientes in*. A governanta de andares é informada por todos da saída dos quartos, possibilitando que os mesmos sejam limpos o mais breve possível, para que os futuros clientes tenham os quartos limpos quando chegarem à unidade. Relativamente à utilização do *log book*, como forma de comunicar e passar a informação sobre situações que se encontram pendentes, à exceção do Lucas, os restantes participantes usam este livro como forma de registar as informações para os colegas. Seleccionamos os apêndices nº 5, 6, 7 e 8, onde estão retratadas algumas das evidências acima transcritas.

5.1.4. Análise interpretativa das entrevistas narrativas

5.1.4.1. Caso da Ana

Entrevista realizada no dia 21 de março. A entrevistada Ana (nome fictício) tem 21 anos e frequentou o 11º ano, na área de desenho em Cabo Verde, na Ilha de Santo Antão e tinha como objetivo seguir Engenharia Civil. Tais aspetos podem ser evidenciados nos seguintes excertos: Tenho 21 anos (1); Nível de formação tenho até ao 11º ano (2); Tive a fazer um curso (3); Queria seguir o curso de Engenharia Civil(4); Porque gostava de desenho(4).

Mencionou também: Inscrevi-me para vir para cá estudar num curso profissional (5); A área de eleição era a Restauração (6); Só que não havia vagas e fui para o curso de Receção (7); Tendo sido como 2ª opção(7).

As suas expectativas sobre o curso são visíveis na expressão da entrevistada: Neste momento estou a gostar muito, não esperava, mas estou a gostar muito (8).

Relativamente à ideia sobre o ensino profissional, a entrevistada não tinha noção sobre o que era este ensino, como refere a mesma: Não tinha noção (10). No entanto mencionou-nos a sua opinião através das suas palavras: Agora acho que tem mais saídas em relação a trabalho(9); Ainda por cima neste curso que eu estou, é uma mais vantagem em vez de ser o

ensino secundário(12). Refere também que teve conhecimento do curso através de amigas que lá estudavam e que opinavam sobre o curso ser diferente. Tal facto vem mencionado na citação:

(...) não fui ver site, mas falei com umas amigas minhas (13); Que já cá estudavam que diziam que pronto era aquelas conversas... que conheciam muita gente e que o curso era diferente (11).

A nível de experiência profissional, já detém conhecimentos na área da hotelaria, pois realizou trabalhos nas férias escolares, como empregada de Bar e Restaurante, como referido pela voz da entrevistada: (...) No bar e nas mesas empregada de balcão (14).

A entrevistada mencionou-nos também que a sua integração no contexto escolar não foi fácil, nas suas palavras: (...) Foi muito difícil, difícil em integrar com os meus colegas (17); A única pessoa com que eu me dava mais era a Margarida e a Joana. O resto não me dava muito bem com eles estavam sempre a mandar indiretas ou não sei (17). Sentia também que era uma pessoa diferente, referindo: Eu é que me sentia muito perseguida pelos colegas por ser uma rapariga diferente (17). Mencionando também: Rapariga africana e vinda de longe (17). Ainda sobre a sua integração no contexto escolar, houve mudanças significativas no 2º e 3º ano do curso para melhor, assumindo uma maior abertura no contacto com os colegas. Tal fato é constatado, quando refere: (...) Minha postura era mais fechada, comecei a abrir mais a falar mais com eles (9).

Relativamente ao funcionamento da Pousada Castelo de Alvito, a entrevistada mencionou que: Em relação à comunicação penso que tem muita pouca a comunicação (15/16); Se está a flui só se for da parte da receção e dos andares porque em relação à restauração penso que não está assim porque falta pessoal (21).

Na caracterização do funcionamento da receção, considera que esta seção é um local agradável e que se encontra estabilizada, tendo a equipa de trabalho contribuído para este aspeto, no entanto aponta a falta do departamento *back-office* como um fator negativo, bem como a falta de um computador. Identifica ainda os aspetos positivos e negativos, dando exemplos do que efetivamente não se faz, em termos de procedimentos técnicos, referenciando que por vezes há muito trabalho. Estes fatos são expressos nas suas palavras:

(...) é um local agradável estabilizado (22); os colegas também contribuem (...)(24/25); Dúvidas partilhadas (22/25); O rececionista está a ver que está no bom caminho que está a contribuir para o bom funcionamento do mesmo(22); Na receção... a comunicação(22);(...) única coisa que falta que é um *back-office* que eu penso que em todas as receções tem de haver. (20); Fazia muita

falta (20); Eu penso que já que temos agora temos o horário intermedio precisava de mais um computador (20); Porque às vezes um está a trabalhar em reservas e por exemplo outro está a responder a e-mails, tem de ser tudo num computador, seria mais fácil ter dois para facilitar trabalho um ao outro (20); (...) negativos pronto é aquele ditado que se diz é com os erros é que se aprender. Então serve de uma lição (22); (...) da distração de todos (23); (...) não lerem o log book(23); (...) um colega nosso(23/26); (...)a falta de interesse. (23); Muito trabalho e esquecimento (23); (...) vezes temos muito trabalho (23).

Pela voz da entrevistada percebemos que tem algumas dificuldades na língua inglesa, como refere: A única dificuldade mesmo é o Inglês (17) ;(...) percebo um bocadinho do inglês (19), mas que já consegui progredir como refere: Está muito melhor (19).

Relativamente às relações interpessoais e profissionais a entrevistada revelou que considera que na receção existe uma boa relação, possibilitando a comunicação entre eles, troca de ideias, esclarecimento de dúvidas. Tais fatos são expressos nas seguintes palavras: Penso que temos uma relação boa (24/25); (...) Comunicação, troca de ideias, e algumas dúvidas esclarecidas. (25). No entanto, notamos uma referência da entrevistada que suscitou haver algum desentendimento ou mesmo existir alguma fricção, no relacionamento da equipa. Este facto verifica-se pela seguinte expressão: (...) Relação ao grupo sinceramente estou um bocado desequilibrada em relação a isso (26).

A entrevistada caracterizou a profissão de rececionista, identificando aspetos positivos e negativos da profissão, considerando que é uma profissão de futuro e estando satisfeita com a mesma. Considera que com este trabalho poderá desenvolver as línguas estrangeiras. Aponta que a nível do trabalho desenvolvido na receção é melhor do que foi falado no curso, referindo que gostaria de acrescentar aos conhecimentos da receção, a área da restauração, concluindo que é uma profissão de futuro. Assim nas palavras da entrevistada:

(...) a simpatia, mostrar sempre prestável ao hóspede quando vai ter com o rececionista(32);Distração, penso eu que é mesmo distração (31);(...) mas hoje estou a gostar muito só queria mesmo era aprender mais as línguas estrangeiras(28); Eu acho que aqui serve como uma segunda escola em relação à língua(27/34); (...)eu acho que é bem melhor tanto com aspeto positivo com aspeto negativo(28); Sim melhor do que foi dito nas aulas(28); Não sei se era possível como antigamente a nossa colega Maria fazia na restauração(28/29); É uma profissão que tem futuro que exige muito de nós, tem que ter muita paciência, e acima de tudo postura(30/32).

Considera-se uma boa profissional- rececionista-, mas tendo consciência que terá que melhorar as línguas estrangeiras. Consegue-se constatar a informação com a seguinte expressão: Sim considero-me uma boa rececionista (49); Só o meu ponto fraco é a língua

Inglesa, línguas estrangeiras.(50).Relativamente aos contributos obtidos para desempenhar a sua profissão, foi evidenciado pela entrevista os seguintes apoios, nas suas palavras:

Os conselhos do senhor Vítor que foi o meu formador no estágio (60); O seu conselho (60/66/67); O conselho da professora Elizabete(59); (...)Professor Lascas que me tem dado muitos conselhos(59); As suas aulas práticas(36); As aulas do professor Sérgio também(35/59);As aulas práticas da professora Elizabete(35); Da minha colega Maria também(60); A maioria das vezes com as moças daqui do restaurante, elas falam comigo e eu falo com elas(60).

A entrevistada caracterizou o perfil do rececionista, apontando características para o desempenho desta profissão. Este aspeto reflete-se nas seguintes expressões:

Simpatia, gentileza, estar bem atenta e prestativa (32);(...)estar bem atenta, já diz tudo(32);Tenho de estar de pé quando os hóspedes passam, atender o telefone sempre como apropriado(...)(32).

No que respeita à formação profissional, a entrevistada evidencia o seu papel: Conhecimentos gerais(34); Alguns conhecimentos em informática, que hoje em dia está a dar muita ajuda(34); De línguas também o francês e o inglês, o inglês nem tanto mais o francês que eu muita ajuda mesmo(34); Por causa dos diálogos porque nós fazíamos em francês e hoje em dia está a servir muito bem(35); O inglês nós não tivemos nada mesmo relacionado com os diálogos, foi só uma única vez a professora é que não quis fazer isso não sei(35); Operações Técnico de Receção de Turismo ... turismo porque em relação à geografia de alguns sítios muito visitados pontos turísticos(34); Operações Técnico de Receção foi muito mais importante porque eu (não sei bem a palavra certa) é o todo da receção(36); E o português também foi muito importante em relação a responder emails e mesmo a falar(35). Deram a oportunidade de estar aqui pronto, testar as minhas capacidades para esse curso (...)(34).

Mencionou-nos também que sente algum receio, quando os hóspedes começam a gritar e não sabe como agir. Este aspeto é demonstrado no excerto:

Medo só se for quando os hóspedes tipo uma situação quando aconteceu uma vez com um cliente, começou a gritar comigo e falou palavrões para mim. (33); Acho que é o meu único receio (33); (...) e como reagir (33).

Foi evidenciado pela entrevistada, uma situação especial que a marcou, sendo demonstrado no excerto:

(...) reclamou em primeiro de tudo em questão de um cheiro a menta que não gostava (33/40); Eu disse à hóspede que não havia cheiro nenhum, não era bem essa palavra, mas disse à hóspede que abrisse a janela que o cheiro passava ou então que ela ia até à sala depois de um bocadinho o cheiro passava que ela entrou mesmo na altura que as senhoras estiveram a fazer os quartos mesmo quase. Portanto a hóspede foi um bocado...ela reclamou do minibar não estava a fazer frio, fui lá ver o minibar estava ligado só que não estava a

fazer frio pois na altura estava calor era no Verão (18/33);Depois a senhora reclamou do ar condicionado(18/33); (...) A senhora começou a chamar-me de tudo e mais alguma coisa (...) (18/33);A dizer-me que não pagava o quarto(18/33); A senhora veio de voucher uma noite, e o senhor a ameaçar que ia nos meter em tribunal, o senhor dizia que era advogado(...) (18/33).

Nas palavras da entrevistada, existem procedimentos que devem ser concretizados na realização do check-in, onde ocorrem por vezes situações especiais, em que os clientes não gostam de preencher os dados todos na ficha de cliente, não solicitando por isso a morada ao cliente, levando à criação de procedimentos pessoais. Estes fatos são conhecidos quando a entrevistada referiu:

(...) ver se o cliente que chegou tem reserva ou não, depois pedir o cartão, se ele aceitar fazer cópia pode ser, se ele não aceitar tenho de dar a ficha de cliente, preencher os dados todos no computador, no sistema informático, depois entregar a chave e *Key-Pass*, informar o senhor dos quartos e dos serviços, se tivermos ementas por exemplo à quinta temos o menu semanal (...) Serviços, sítios e desejar uma boa estadia. E caso o senhor tiver muita bagagem perguntar se precisa de ajuda com as bagagens e levá-lo até ao quarto. (37). Por exemplo alguns eu levo até ao quarto quando não tenho muitos check-in(37); Eu peço então simplesmente o 1º e o 2º nome, o NIF, a morada deixa estar, e é tudo. Um contacto telefone e e-mail e assinatura (38); (...) voucher gourmet tenho que perguntar logo no check-in a que horas vão jantar, confirmar a hora e data e ligar diretamente ao restaurante cozinha e informar do voucher. Temos já ali o menu na receção, temos o menu voucher gourmet apresentar aos senhores (...) (38).

A entrevistada revelou os procedimentos que efetuava relativamente ao check-out, mencionado também como lida com as reclamações, expressando-se deste modo:

(...) reservas que vem com preços diferentes, tem que confirmar, normalmente é trabalho do *night-auditor*, mas tenho de confirmar se os valores estão certos, o restaurante, o valor do restaurante do jantar ou do almoço, depois tirar um extrato de conta quando o cliente vier apresentar o extrato. Perguntar em que nome fica a fatura confirmar os dados depois imprimir a fatura, antes perguntar em que nome fica a fatura e como é que vai pagar. E mediante a resposta do hóspede emitir a fatura e entregar ao cliente e pedir a chave e desejar uma boa viagem e volte sempre. (...) pedi desculpas ao hóspede(33); se houver razão, se o hóspede não quiser desculpas aí reclama e apontar o que ele disse na nossa folha de opiniões(33/39).

Revelou também como procede ao tratamento de determinadas situações, relativamente à assistência de clientes durante a estadia, referindo as informações turísticas e o aluguer do cofre, destacando que já não se lembra como funciona o cofre no quarto dos clientes. Tais factos refletem-se nas seguintes expressões:

(...) informações, portanto é como um caso que já aconteceu de uns hóspedes que tiveram cá hospedados e que pediram informações, restaurantes o que

visitar. Primeiro de tudo mostrei o nosso menu aquele da pousada, mas eles não quiseram mostrei um folheto com os restaurantes aqui de Alvito e Vila Nova da Baronia, locais a visitar e alguns pontos de atividade em Évora e aquela barragem grande(41); Na receção nós não temos cofre entregamos à Diretora que tem um cofre no gabinete dela e registar no log book que há um valor no cofre da Diretora do quarto tal do hóspede tal(42/46); Tem cofre os hóspedes têm cofre no quarto também(42); Já tive uma vez, mas já me esqueci isso foi logo no início foi há muito tempo(42).

No tratamento das reservas, a entrevistada mencionou que quando aceita as reservas tem que ter determinados cuidados, de forma a haver uma boa gestão dos quartos, e que nunca tinha aceitado reservas de grupo. Tal facto é visível pelas seguintes expressões:

Mediante a disponibilidade, datas, número de pessoas, tipo de quarto, cama se é separada ou se é individual, se há crianças ou não, se leva cama extra, o valor e as observações(43); O processo depois de inserir tudo no computador é só arquivar mediante a data, o mês, e escrever no *planning* das reservas o nome do hóspede, tipo de quarto, observações, data da entrada e da saída e o valor(43); Temos que ver se a agência tem contrato com o Pestana se não tiver contrato tem de ser pré-pagamento metade do valor e temos que ver esses preços na nossa tabela de preços(43); Ou também se é internacional ou nacional(43); Reservas de grupo, portanto eu até agora não aceitei nenhuma reserva de grupo nem respondi a e-mail de reservas de grupo sendo preços disponibilidade (...)(44).

Relativamente ao Atendimento e Comunicação foi esclarecido pela entrevistada os seguintes factos: A importância do atendimento presencial é mais importante (46); Por cada um é importante, mas ali pode se deixar uma noção de como é que é a pessoa, se a pessoa é simpática ou não. Penso que são os dois iguais (46/47); O atendimento é responder à pessoa mediante às perguntas ou às dúvidas que tiverem. (45); Uma nova, uma nova não...Uma boa noção da pousada por exemplo aqui a receção é à vista lá fora, portanto dá uma nova... não é uma nova, mas sim uma visão melhor do estabelecimento (46); Se for por telefone já não é o mesmo... pronto já não é o mesmo professora (47);(...) mas é diferente (...)(47).

Sobre o desempenho profissional, a entrevistada refere que houve uma evolução profissional relativamente à autonomia e com o lidar das situações. Enfatiza que na resolução de problemas ainda sente constrangimentos, opinando que tem uma boa capacidade de trabalho, identificando características profissionais. Estes fatos são visíveis, quando a entrevistada referiu:

Em relação à autonomia logo no início estávamos mais presos à nossa chefe a você(48/51); (...) hoje em dia somos mais autónomos(51); Já sabemos lidar mais com as situações, responsabilidade temos mais responsabilidade em termos da receção, de telefonemas de atendimento ao telefone, emails, aceitação de reservas.(...)não sou boa pessoa em resolver os

problemas(50);Tenho uma boa capacidade de trabalho(49);(...) ter a noção do que eu estou a fazer(49);(...)atenção (...)(49);Mas às vezes umas pequenas mas muito pequenas distrações muito boa postura, amabilidade 100% e disponibilidade também a 100%(49).

Pela voz da entrevistada percebemos que houve disciplinas que gostou mais do que de outras, identificando também a importância das visitas de estudo que foram realizadas durante o ciclo de formação, fazendo referência ainda ao estágio. Caracterizou o curso ao salientar que deveria ser mais prático e menos teórico, identificando as estratégias utilizadas na disciplina de OTR, apontando as visitas de estudo, os filmes, as simulações e os questionários realizados na sala de aulas práticas. Evidenciou ainda as características da professora da disciplina de OTR. Nas palavras da entrevistada:

Gostei mais das aulas de francês(53);As aulas práticas de técnicas de receção(53); As visitas de estudo também conhecer lugares novos(57); E o estágio(55); (...) acho que estava adequada ao curso(...)(62); O que faltava mesmo era mais aulas práticas(64);Tínhamos a maioria das aulas eram aulas teóricas(53);Só tivemos educação física no primeiro ano, tivemos matemática no primeiro ano apesar de a matemática não ser pratica mas sempre faz-se mais alguma coisa e tivemos também contabilidade só que mesmo assim faltava mais(62);(...)porque a professora estava sempre a puxar por nós(61);Para nós aprendermos isso, para nós aprendermos isso e aquilo(61);Sim porque a disciplina tínhamos às vezes aulas práticas com essas aulas práticas fazíamos atendimento ao cliente fazíamos simulações de reservas, informações turísticas(36); Na sala no hotel(36);(...)durante o estágio consegui fazer bem porque já estava preparada(34); (...) as vezes os filmes que você passava durante as aulas(36);(...)os questionários também(36);(...)tem uma paciência enorme além de quando era professora(61).

A entrevistada também referiu que foram realizadas atividades de apoio a eventos e à comunidade, na Ovibeja e no centro cultural (56/63); Fomos fazendo com os velhinhos (56/63). Compreendemos o seu interesse pelas mesmas porque até tinha arranjado uma farda para poder participar nas atividades extralectivas, como refere: Mas eu tinha farda(9). Comenta também que a turma era muito unida, visível pela seguinte expressão: Eramos uma turma muito unida (62); Passámos uns bons momentos (62/63); Até nas visitas de estudo fazíamos piqueniques (57/62).Revelou também que foram realizadas atividades de lazer, através das expressões: Odivelas também andámos de canoa(56/63); Já dançamos também aqui na escola(56);Em educação física(35).

Ao realizar uma análise sobre o curso e da disciplina de OTR, constatamos pelas palavras da entrevistada o seguinte: Simplesmente faltou é mais aulas práticas (62), evidenciando ainda: Porque isso só com aulas teóricas chega a um ponto que uma pessoa fica desmotivada (62) e

percebemos que gostaria que todo o curso fosse só com aulas práticas, ao referir: Seria bom se fosse (62). Apontou a falta das aulas práticas em hotelaria, quando expressou: Aulas práticas em questão de hotelaria(62), evidenciando no entanto que também houve aulas práticas noutros módulos e disciplinas, quando refere: Porque o resto de animação tínhamos(62);Visita de estudos tínhamos(62);(...)ajudavam muito(57);(...)francês também não nos faltava nada(62);Simplesmente mais aulas práticas na OTR(64);Marketing só trabalhos também era prático(62) Outro aspeto mencionado, foi o fato de haver interdisciplinaridade na disciplina de OTR e Francês, não acontecendo o mesmo com a disciplina de inglês. Este fato é visível na expressão: (...) às vezes você juntava a aula da professora de francês com a sua aula era coisa que a professora de inglês poderia fazer mas que ela não fez (62) É notório alguma confusão entre a disciplina de inglês e OTR, levando-nos a pensar que possa ter havido algum esquecimento relativamente às aulas práticas e este fato é visível pela expressão: (...)ou então estou a fazer confusão entre Inglês e OTR e não só OTR não faltava nada, mas sim inglês(62). Sobre a supervisão, a entrevistada refere que a supervisora apoia e orienta as questões colocadas, mesmo quando não está presencialmente. Fazendo referência Alarcão & Tavares, (1987), o contributo da supervisão situa-se na regulação dos processos de ensino e de aprendizagem, para que possam ocorrer mudanças com o objetivo de produzir efeito nas aprendizagens, onde todos têm um papel.

Opina também sobre as reuniões periódicas e a da sua importância para o crescimento profissional e aqui tomamos como base Alarcão & Tavares (2003), e Estrela, (1984) em que a supervisão, além de potenciar a reflexão sobre a ação, vai contribuir também para melhorar a sua própria prática, tornando o saber mais consistente e enriquecido. O testemunho da entrevistada confirma os fatos apresentados:

(...) nos orienta muito (66); Porque às vezes qualquer dúvida qualquer questão, você não está aqui presencialmente mas está sempre ao telefone connosco sempre aos emails...isso é muito importante(65);Acaba por dar apoio(66);Essas nossas reuniões serve especificamente para esclarecer dúvidas chamar a atenção expor as nossas dificuldades, dificuldades não só, e o progresso(67);(...) algumas dúvidas.(66); Sim devem continuar(67).

Foi evidenciado também o perfil da supervisora e esse aspeto reflete-se nas seguintes expressões:

Tem muita capacidade em resolver os problemas, sabe muito bem o que está a fazer (67);(...) agora também, uma paciência enorme(67); (...)uma excelente profissional é isso(67); Em nos ensinar é claro(67);Para ver se nós conseguimos chegar (vou usar esse palavra) ao pés dela profissionalmente(67);A base(67/61);Foi difícil de a aturar mas agora já estou habituada(67/61).

5.1.4.2. Caso do Lucas

Entrevista realizada no dia 27 de março. O entrevistado Lucas (nome fictício) tem 22 anos e a nível do percurso formativo frequentou o 9º ano, num curso CEF, na Escola de Cuba. Posteriormente frequentou o 1º ano do curso profissional na escola EPRAL, em Évora, na área de vídeo. Concluiu o curso secundário com o curso Técnico de Receção na EPA. Tais aspetos são comprovados pelas palavras do entrevistado:

Fiz o 9º no CEF na escola de Cuba restaurante/bar(2/3); Tive um ano na EPRAL a fazer já o curso profissional de vídeo fiz só um ano(3); Depois tive de mudar aqui para Alvito(4);(...) conclui pronto aqui o meu curso secundário no curso de receção, curso de Técnico de Receção(2).

Mencionou também: O CEF foi porque eu queria fazer o 9º ano e como estava a pensar em entrar assim em algo mais profissional queria já começar a entrar nessa vertente para a fase de mudança ser mais leve (4); Porque se eu passasse do ensino regular para o profissional até pode ser assim um solavanco assim um bocado grande(4); E assim como tirei o 9º ano já tinha mais ou menos noção assim como é que este tipo de ensino funcionava já me consegui adaptar um pouco melhor(4)

Frisou ainda que quer seguir estudos superiores na área de vídeo, como refere: É uma área que até tenciono seguir mais na parte do ensino superior (4); Como agora estou quase a fazer 23 posso fazer aquilo de maiores de 23 na Universidade de Évora posso concorrer lá a multimédia (...)(4).

No entanto, devido a questões pessoais teve que sair da cidade de Évora e ingressou no curso de Técnico de Receção com o objetivo de melhorar uma das suas características pessoais e profissionais- a comunicação-, mencionando a vantagem deste curso. Assim, pela voz do entrevistado:

Tive que mudar depois por razões pessoais tive de mudar cá para Alvito(4); E cá não tinha essa possibilidade tive que seguir para uma área que me complementasse de outra maneira(5);Neste caso segui receção(5);Mais pelo fato de sempre fui uma pessoa muito reservada(6); Queria ver se conseguia, receção parecia uma área perfeita(5); Para aperfeiçoar um bocado(5); Isso sair um bocadinho da casca(6); Para melhorar a comunicação(5); Que essa é uma parte que em qualquer área isso vai ajudar a comunicação com as pessoas(7). Por isso sempre vi a receção como uma maneira como melhorar pessoalmente (5/7);(...)podemos seguir muitas outras áreas que tenham alguma coisa relacionada tipo atendimento ao cliente gestão de alguma coisa por isso também é outro lado positivo da área(7).

Sobre o ensino profissional revelou a sua opinião:

(...) antes de entrar no ensino profissional eu tinha uma ideia completamente

diferente(8);(...)ouvia dizer que o ensino profissional era o ensino dos burros(9); (...)acho que é completamente diferente do que as pessoas costumam dizer(8); As pessoas estão habituadas aquele ensino regular(10); Aquela base teórica que também é importante só que nós aqui a gente foca-se mais em aprender uma certa profissão(10); Em vez de estarmos a focar-nos mais na parte teórica(10); (...)Temos a vantagem porque (...)saímos daqui com o secundário e saímos daqui com a experiencia profissional e no ramo de trabalho isso vai fazer muita diferença(...)(11);Dá experiencia é mais uma coisa que podemos por no currículo(11); E se for uma área que a pessoa queira seguir no futuro melhor então ainda(11);Se for hotelaria então há muita saída que a pessoa pode ter(11).

Nas suas palavras, o entrevistado refere que é um tipo de ensino que esta a ser desvalorizado, que é visto como um ensino diferente e que não concorda com este pensamento. Opina também sobre as vantagens deste ensino e tal facto vem mencionado na citação:

Eu acho que cada vez está a ser mais desvalorizado (12); Mas é uma pena porque é algo que nos ajuda tanto pessoalmente como na nossa formação (12); (...) nota-se um crescimento nosso, um crescimento nas nossas obrigações no que aprendemos a fazer uma mais valia que a gente tem (12); Embora esteja a ser cada vez mais desvalorizado. (12); Porque cada vez pensam mais que o profissional é para burros (12); E eu acho que não é verdade porque o profissional só tem boas coisas para nos oferecer (12);(...) podemos estar a estudar e a aprender a prática também a técnica e a prática enquanto o outro ensino é só a técnica. (13); Profissional dá-nos as duas oportunidades. (6/13)

O entrevistado mencionou-nos também que escolheu este curso como segunda opção e por necessidade: Nunca foi a minha primeira opção (5); Por necessidade (5/27). Refere-se a si, como tendo uma aptidão para o inglês: Sempre fui bastante apto para o inglês. Teria escolhido este curso para desenvolver a comunicação, e diz na sua fala: Melhorar outra parte da comunicação (5) e ainda como forma de complementar outras competências, nas suas palavras: (...) mais para complementar outras (5).

Pela voz do entrevistado tomamos conhecimento à cerca da sua experiência profissional: Prefiro restaurante(13); Tive no Muralhas lá em Évora, tive a fazer um estágio de 3 meses lá no bar deles(12); (...)bar inclui muito conversar com a pessoa e nessa altura ainda era muito reservado(14); Informática posso ajudar de vez com algum problema(15); (...) para pousada (...)estou a fazer parte de marketing estou a fazer os designs(15); Estou a fazer os cartazes(15); Estou agora a fazer o cartão novo de apresentação também já me pediram para fazer logotipo novo(...)(15).

Sobre o funcionamento geral da pousada, o entrevistado considera que o estabelecimento está a funcionar normalmente, apesar de terem existido algumas dificuldades no arranque deste projeto, nomeadamente a nível do programa informático na receção, uma vez que não

houve tempo para o aprender. Refere também a melhoria visível nos noutros departamentos.

Estes factos são confirmados pelas suas palavras:

(...) estamos a funcionar bastante bem(16); Tendo em conta as dificuldades que tivemos ao início e que viemos para aqui assim um pouco à pressa por assim dizer(17); Na receção mais especificamente devido à falta de treino no programa(17); Tivemos algumas dificuldades porque desde abril só estamos aberto ao público(17); Não tínhamos conhecimento daquilo que tínhamos de fazer na parte de software dificultou um bocado a nossa vida por assim dizer.; (...) acho que conseguimos fazer um bom trabalho(18);(...) depois elas no check-out comentam connosco que gostaram(19); As outras áreas acho que também foram melhorando houve alguns solavancos ao início como é normal depois lá se foram limando até agora acho que está tudo a funcionar(17).

Mencionou-nos que, relativamente à receção considera que é uma receção funcional. Este aspeto é sustentado pelas seguintes afirmações: (...) queixa nenhuma para fazer acerca do posto de trabalho (21); Pessoalmente não vejo nada que desse para acrescentar ali para tornar o nosso trabalho mais fácil(21); O espaço em si é um bom espaço(21); Não acrescentava nada(21); Agora com uma impressora(...).(22)

No entanto, frisou que relativamente aos procedimentos, há procedimentos base, mas depois cada rececionista operacionaliza à sua maneira. Nas suas palavras: No final estão todos feitos mas cada um depois faz à sua maneira (25). Narra ainda a sucessão dos procedimentos, através dos seguintes factos:

A nível dos procedimentos (...) uma coisa boa ao início nós todos tínhamos aqueles procedimentos para seguir (24); Agora o que nós fomos fazendo é que cada pessoa faz os procedimentos à sua maneira (24); Mas de uma maneira que as outras pessoas também já saibam que essa pessoa está a fazê-los não sei se me estou a fazer entender. Nós estamos aqui há algum tempo já nos conhecemos já conhecemos os nossos métodos de trabalhar os procedimentos são sempre feitos mas cada um tem a sua maneira mais confortável de os fazer (24); Pronto a nossa lógica é desde que no final estejam feitos (24); E estejam feitos corretamente a maneira como nós os fazemos não nos interessa muito por isso (24); No meu caso eu faço os procedimentos à minha maneira(24).

Na opinião do entrevistado, relativamente às relações interpessoais e profissionais, existe um espírito de ajuda na equipa da receção. Este aspeto é visível na afirmação: (...) temos um relacionamento bom confortável (25); Podemos contar com a ajuda e apoio uns dos outros facilmente (26); (...)de colegas não tenho nada a apontar(25); Acrescenta ainda que existe trabalho colaborativo entre pares, pois ajudam-se mutuamente, conforme expressa nas suas palavras:

(...) funcionam bem temos à vontade quando acontece um erro a outra pessoa ajuda nunca deixamos uma pessoa vá entalada tentamos sempre a ajudar (26).

No que respeita aos aspetos positivos na profissão de rececionista, foi evidenciado pelo entrevistado o facto de esta profissão abrir caminho para outras, nomeadamente as que estejam relacionadas com o apoio ao cliente. Tais factos observam-se de seguida nas suas palavras:

O que eu considero mais positivo na profissão (...) tem a ver com o que ela nos consegue fazer depois para o futuro (28); Uma pessoa que trabalhe na receção consegue entrar em muitos sítio que precisem apoio ao cliente ou algo do género consegue (29); Tem uma saída muito grande(30).

Opinou também que é uma área fácil de arranjar trabalho, conforme expressa: É uma área bastante fácil de ser possível encontrar emprego (30); (...) uma pessoa souber uma língua uma ou duas facilita bastante(31);Uma área que tem muita saída(30). Considera que pode trabalhar e estudar e preparar-se para o futuro, conforme as suas palavras:(...) agora consigo estar aqui e estudar a preparar-me consigo estar aqui com trabalho e preparar-me para ir estudar no futuro (32). Ainda na voz do entrevistado: Sei que se sair daqui e tiver que ir para Évora também facilmente consigo arranjar outro emprego nesta área (30); (...)das línguas e isso acho que até a parte mais positiva da área é essa porque tem muita saída(28) (...)para complementar as outras profissões que precisem de apoio ao cliente porque se há apoio ao cliente é numa receção(32).

Aponta como aspetos negativos, a pressão diária a que estão sujeitos, nomeadamente no relacionamento com os clientes, bem como os horários. Estes factos são constatados quando refere: É a pressão que nós levamos daqui para casa (33/34); Depois é capaz de nos estragar o resto do dia ou o resto da semana(33/35);As pessoas com que lidamos na profissão que trazem a parte negativa (33/36); Os horários na hotelaria às vezes dificultam um bocado.(33/37).

O entrevistado mencionou-nos também que relativamente às suas expectativas sobre a profissão tinha em mente, que iria ter muitas responsabilidades, uma vez que a unidade tinha iniciado o seu funcionamento estando inerente essas responsabilidades. Tais aspetos são demonstrados no excerto:

Quando vim para aqui tinha a ideia já que nós íamos ter muita responsabilidade (39); Responsabilidade é um pouco maior(39); Porque nós tínhamos acabado de abrir(40); Por isso há muitas coisas que vêm incluídas, dificuldades vem incluídas num hotel(41); Que acaba de abrir e nós temos de apanhar com elas(40); Porque superou as minhas expectativas de como é trabalhar na área em si(47).

No que respeita à supervisão, diz que ela contribuiu para aprender de uma forma mais rápida, como refere nas suas palavras: Por um lado é bom que aprendemos bastante rápido (42).

Apesar de haver alturas em que tiveram de fazer um esforço duplo. Este facto é evidente quando refere: Mas houve ali umas alturas que tivemos que arregaçar as mangas(...)(43), apontando a sua dedicação e nas suas palavras: Dediquei muito mais a isto do que estava a pensar(44), revelando interesse e desenvolvimento profissional noutra área, como refere: (...) do marketing ofereci-me para fazer isso(45), fazendo um balanço positivo e nas suas palavras: (...)porque fiquei a gostar muito mais do sitio onde estou a trabalhar do que aquilo que achava(38/47);(...) fiquei a gostar muito mais do que achava .(47)

Pela voz do entrevistado, percebemos que não tinha intenção de trabalhar nesta área: (...) de inicio vim para esta área não com o intuito de trabalhar na área em si (48); Não, nunca tanto que eu nunca tinha esse plano quando acabei o curso (...)(48), no entanto conclui que afinal é uma área que lhe gerou sentimentos contraditórios, evoluindo para um sentimento positivo. Tal facto vem esclarecido na citação: (...) não é assim algo que não é o que estava a pensar não é assim tão mau aquele horror que eu estava a pensar que seria(46/47); Tem os seus dias, mas isso qualquer emprego tem os seus dias(41); Até gosto de estar aqui(47); Achava que não ia gostar e gosto(49).

Mencionou ainda que apesar de gostar, tem outros objetivos, vendo esta profissão como segunda opção. A questão mencionada é demonstrada no excerto: (...) Esta área não é o meu plano a tempo inteiro(48); Mas continuo a ter outros objetivos mas é uma segunda opção(48). Percebemos que o sentimento sobre a responsabilidade que tem é importante para o entrevistado quando refere: (...) não me importo de fazer que já estou aqui até num sitio que tem muito mais responsabilidades do que outro sitio teria.(39), e que se sente confortável com essa situação, quando se expressa: Sinto-me confortável aqui(...).(49) Relativamente à profissão considera que é difícil, pois todos os problemas são direcionados para a receção. Os conteúdos técnicos aprendem-se rapidamente, mas a adaptabilidade a qualquer situação é que se torna difícil, e por vezes existindo limitações. Tais aspetos podem ser evidenciados nos seguintes excertos:

É difícil tem os seus momentos difíceis (50); (...) acho que as partes técnicas a pessoa consegue aprender relativamente rápido(51); (...)uma pessoa tem de ser constantemente adaptável(...) (52); (...) as vezes não conseguimos pronto as vezes é simplesmente impossível nós conseguirmos adaptar à situação.(56); (...)que torna a profissão difícil é a carga que temos em cima não só da nossa área. (56); Mas também todas as outras áreas depois. (56); Qualquer coisa que aconteça somos nós(56); Temos de nos adaptar não sendo a nossa área.(52);Torna ainda mais difícil adaptarmos nos a uma área que não temos muito conhecimento(56).

Identificou uma das características principais que um rececionista deve ter, bem como a polivalência que está inerente a esta profissão, frisando que a receção é o ponto central da unidade e, como tal, tem muitas responsabilidades. Aponta os conhecimentos que tem na hotelaria restauração, o que ajudam na polivalência das ações que tem de desempenhar. Pelas suas palavras: (...)temos de ser psicólogos(49);Temos de fazer um pouco de tudo(54); Temos de limpar quartos(...)(54); Carregar mini bares(54); (...)o facto de sermos o ponto central de tudo é bom porque conseguimos controlar mais ou menos como é que as coisas funcionam pela pousada inteira mas também é mau qualquer problema que aconteça cai tudo em cima de nós(55); Eu tenho o curso de bar(...)(54); Funcionar bastante bem no bar e no restaurante(51).

Percebemos que tem consciência do serviço ao cliente e da importância em dar a atenção ao cliente quando afirma: Temos é de fazer o cliente contente(57); (...) sinto que temos de estar sempre disponíveis para o que o hóspede precisar(50);(...) acho que é a disponibilidade e a atenção são os dois principais componentes para um bom rececionista(50);(...)a amabilidade isso também ajuda.(50); (...) uma pessoa está ali disponível 99% para tudo o que a pessoa precisar(50);(...)acho que depois também que faz a diferença(58);(...) facto da atenção ao cliente é mais fazermos aquilo que ele quer(50);Tem a ver com a disponibilidade(50);Estar sempre ali a resolver(57);Que a pessoa se sente(50); Ajudar de várias maneiras que a pessoa se calhar não estaria à espera e é isso depois(58);Dá uns pontos positivos(57).

Pela voz do entrevistado entendemos que, por vezes, não é possível resolver todos os problemas relativamente ao serviço ao cliente: Temos que fazer aquilo que conseguimos (59). Esclarece que nunca passou nenhuma situação que o tenha desmotivado, no entanto houve situações mais complicadas, mas cada vez menos frequentes. Estes fatos expressam-se nas suas palavras: Pôr a pousada em tribunal porque o quarto cheirava muito a menta (60); Pouco frequentes felizmente (60)

No que respeita aos contributos da formação profissional, foi esclarecido pelo entrevistado quais as aprendizagens realizadas no curso, na disciplina de OTR, evidenciando que sentia algumas dificuldades. Estes factos são observados pelas expressões:

(...)antes de entrar no curso não fazia a mínima ideia do que é que constituía trabalhar numa receção(61);(...)durante as aulas nós construímos o nosso mini hotel na sala(62);Fizemos as simulações(62);Admito que tive alguma dificuldade, não foi com a parte técnica foi mais com a parte havia alguns procedimentos que não faziam muito sentido para mim(63); Sinto que ajudou-me(62); Ajudou bastante porque não tinha a menor ideia como é que era

trabalhar aqui antes de vir se quer para o estágio já tinha noção de como é que as coisas funcionavam já tinha alguma experiência não com clientes a sério mas nas nossas simulações, a parte técnica, palavras(62); Falamos sobre a área com outras pessoas da área que já têm mais experiência que nós não parecemos assim tão ignorantes ao pé delas(63).

Ficamos igualmente a saber que no local onde se realizou a FCT, o monitor referiu as competências adquiridas dos estagiários: Eu(...)e(...)Ana eramos dos melhores estagiários que já tinham estado lá na receção até porque mostrámos que tínhamos competências na área (...)(65).

Ao identificar os contributos da professora de OTR, verificamos que o entrevistado deu muita importância à honestidade da professora, relativamente à caracterização que a mesma fez da profissão, tendo-o ajudado na sua integração profissional. Estes factos são visíveis pelas seguintes expressões: (...)você nunca teve medo de nos dizer(66);(...)sempre nos disse é uma profissão difícil(...)(66);(...)sempre foi honesta(...)(67);(...)nunca fiquei com uma visão diferente quando entrei(...)(65); (...)foi algo que eu reparei logo que você nunca teve medo(66); De dizer aquilo que a profissão realmente é(50);Disse logo é uma profissão difícil(50); É preciso trabalhar muitas horas(50);É preciso de ter a paciência para os clientes(50);(...) é preciso sermos psicólogos(53);É preciso sermos rececionistas sermos um pouco de tudo para trabalhar nesta área(54);(...)foi assim que foi nunca fui iludido como é que haveria de ser sempre(66); Foi aquilo que foi você disse aquilo que era e foi aquilo que aconteceu(66);(...)acho que ajuda bastante porque não ilude uma pessoa a seguir uma área que depois no final não é aquilo que a pessoa está à espera acho que isso faz bastante a diferença(66/64);Sempre nos contou aquelas suas histórias que nós até achávamos piada nós, até naquele dias que tínhamos 6 horas consigo talvez a professora conta uma das suas histórias para o tempo passar mais rápido, por um lado também ajudava porque nós tínhamos uma noção de como é que era(63)

Ainda sobre as visitas de estudo que foram efetuadas na disciplina de OTR, identifica a postura da professora sobre as mesmas, bem como as vantagens profissionais da realização dessas visitas de estudo. Estes factos são visíveis nas seguintes afirmações:

Como professora (...) foi o fato de sempre se disponibilizar a levar-nos a sítios pessoalmente para a gente aprender as diferenças e não só ler (64/63/69);Sempre houve a possibilidade de vermos outras unidades(68);Para sabermos como é que várias tipologias de unidades funcionavam fomos ver hosteis, fomos ver hotéis(69); (...)nos levar a vários sítios nunca ter assim problema em nos levar a várias unidades(68); Para a gente também perceber como é que as pessoas como é que cada unidade diferente trabalhava(69); Se

calhar nós não íamos ter noção a não ser que fossemos às unidades em si se tivéssemos essa experiencia para saber como é que as coisas funcionam em diferentes unidades (69); Experiências em vez de só sabermos lermos que são diferentes(69); (...)então é por causa disto que é diferente por causa daquilo de acolá conseguimos logo apontar porque é que uma coisa é diferente da outra(69); Mesmo o atendimento é completamente diferente de umas áreas para as outras(69); (...)você esforçou-se por mostrar isso cada área lá por um ser duas estrelas e outro de quatro não quer dizer que o de 2 estrelas não tenha os seus benefícios também(69).

Ao caracterizar a organização da receção, o entrevistado referiu que a receção assume um papel macro dentro da unidade hoteleira, pois nas suas palavras: temos vários departamentos combinados num só (71). Refere a polivalência, uma vez que desempenham várias tarefas. Este facto é evidenciado quando refere: (...) muito mais coisas para organizar (...) (72). Considera que a receção está organizada e frisou que não é apologista das folhas, mas sim das novas tecnologias:(...) eu acho que está bem organizado (...) (73); Não sou muito apologista das folhas (...) (74). No entanto reconhece que é importante haver outro tipo de garantia em termos de armazenamento de informação e que, havendo outros colegas, terão de se usar que haver procedimentos confortáveis para todos. Para suportar o que foi dito, apresentamos os excertos: Eu pessoalmente(...) dou melhor com a parte dos computadores e organizo-me muito melhor nesse aspeto (...) (74); Pessoalmente eu preferia que fosse tudo mais à base de informática(74); Numa receção temos de ter back-ups em folhas facilmente depressa também aprendi isso em termos de organização(73); Há que complementar com as outras pessoas também se sentem confortável a fazer por isso(73); Termos de chegar assim a um meio termo assim uma boa organização em termos informáticos e em termos mesmo de papéis e manuais temos ali um meio termo (...) (73).

Ficamos a compreender que o entrevistado considera que a receção está adequada às características do estabelecimento, reconhecendo que, pelo facto de não ter muita experiência na área e de ser apologista das novas tecnologias, não poderá apontar aqueles os aspetos negativos, aceitando todos os procedimentos, de forma a otimizar o funcionamento da receção. No entanto reconhece que existe alguma dificuldade, por um lado, quando surge nova documentação e, por outro, falhas de comunicação entre os rececionistas, avaliando que a nível de organização está a funcionar. Estas questões são expressas pela voz do entrevistado: (...) pousada que é um castelo acho que se fosse muito moderna também não iria complementar muito bem(75); Eu sempre fui mais virado para a parte de tecnológica(74); Pessoalmente dizendo preferiria que fosse mais à base de computadores do que à base de

papel também não tenho muita experiência na área por isso se calhar esta área depende muito de haver cópias em papel(74); (...)há algumas dificuldades às vezes quando há documentos novos(73); Também depende na nossa comunicação as vezes falha(...)(77);(...)vamos conseguindo organizar uns com os outros(73);(...)somos pessoas bastante diferentes(74).

Pela voz do entrevistado, ficamos a conhecer as suas características profissionais.

Apresentamos vários excertos:

Pessoa bastante aberta e sou bastante simpático com as pessoas(74); (...) tento sempre fazer tento estar sempre disponível(74); (...) sempre contente(74);(...) você já disse fazer sempre o hóspede contente(65);(...)tento sempre fazer estou sempre disposto a ajudar a pessoa em tudo o que for preciso(74); Nunca deixei uma pessoa na mão por assim dizer tento sempre fazer aquilo que a pessoa quer(74); Sim sou responsável(74);Apesar de me esquecer bastante(74); (...)(74);Tenho bastante aptidão para resolver os problemas penso rápido(74); Capacidade de trabalho estou aqui as horas que for preciso(...)(74); Acho que isso ninguém pode dizer que não que nunca recusei vir para aqui e quando foi preciso fiquei disponível(...)(74); Em termos dos procedimentos sinto que não falho muito é aquilo que eu disse são mais aquelas coisinhas pequenininhas, isso é mais procedimentos bases daqueles procedimentos(...)(74); Eu considero que sou bastante bom a resolver problemas(14).

No que respeita ao check-in, o entrevistado mencionou-nos os procedimentos efetuados, ressaltando que criou um método pessoal, fazendo um balanço positivo do mesmo, e ressaltando que cada profissional tem o seu. Assim pela sua voz:

Quando a pessoa chega eu cumprimento a pessoa pergunto se a viagem correu bem vejo de onde é que a pessoa veio se for uma pessoa estrangeira pergunto se o voo correu bem também nunca se sabe pode ter vindo de voo diretamente(78); Tentar arranjar aquele método para as pessoas conseguirem fornecer a identificação mas não fiquem muito incomodadas com o fato de o fazerem, cópias não gostam, escrever têm preguiça, então o método que arranjei foi: eu peço a identificação pergunto se a pessoa me deixa ficar com a identificação para eu preencher os dados enquanto a pessoa vai ao quarto deixar as suas malas. Pode descansar um bocadinho assim que descer depois pega na identificação e faz o que quiser com ela, dou a opção da pessoas preencher pessoalmente há pessoas que também não têm conforto em deixar a sua identificação com outra pessoa isso também eu percebo(79);Das duas opções até agora se dou as duas, ninguém escolheu escrever querem que seja sempre eu a escrever por isso até agora acho que tem corrido bastante bem(79);Conseguí encontrar aquele meio-termo(...)(79); (...)cada um tem o seu método(79). Tem corrido bem não tem falhado informação quando a pessoa desce peço a informação que falta que é a assinatura ou o contribuinte caso me tenha dado o bilhete de identidade, peço o contribuinte (porque o bilhete de identidade não tem o contribuinte) e a morada pronto as pessoas acabam de preencher aquilo é rápido. É muito mais rápido preencher só a morada e a assinatura do que estarem a fazer tudo (...)(79); Depois quando estou sozinho acompanho a pessoa até ao elevador. Nunca costumo

acompanhar ao quarto porque não gosto muito de deixar a receção sozinha (79);(...)fiz as coisas à base do computador elas já sabem isso já estão à espera que as vezes alguma coisa na folha falhe mas se forem ao computador está lá a informação(79).

Compreendemos pelo testemunho do entrevistado que, apesar de cada um ter o seu método, todos respeitam os métodos dos outros. Este facto é visível quando menciona: Não tento meter-me muito no método delas se é confortável para elas e se para elas não há problema (80); Elas que façam como acham melhor(80). Refere também que, a nível da faturação ao cliente, não existem enganos, conforme as suas palavras: Nunca houve assim grandes falhas nas contas (81); (...)parte das contas e na faturação e isso, nós fomos bastante bons(81);(...) contas acho que não há nenhum problema a apontar(81).

Salientou ainda que procede à troca de quartos quando os clientes não estão satisfeitos, podendo o cliente escolher, conforme expressa: (...)mostrar vários quartos a pessoa até escolhe pode escolher aquele que quiser (82). A nível de guarda de valores, os clientes poderão usar os cofres que estão no quarto, respondendo pela positiva que sabe utilizá-los. Nas suas palavras: Têm os cofres nos quartos podem guardar lá (83); Sim(83). O entrevistado refere que nunca teve um pedido para guardar algum valor, apesar de existir um cofre central, tendo já sido solicitado por um cliente. Na sua voz: (...) guardamos no cofre do escritório (...) ele queria que ficasse lá (83). Relativamente a situações especiais refere que houve uma que o marcou mais, mencionando: Aquela do tribunal do quarto que cheirava a menta (84).Terminando nas suas palavras: Transformamos uma situação negativa até algo positivo(...)(84).

Relativamente ao Atendimento e Comunicação, foi esclarecido pelo entrevistado os seguintes factos que revelam a sua evolução profissional, em termos de atendimento, identificando um conflito que se passou ao telefone:

Ao início era mais difícil, mas agora quando saio daqui tento separar-me um bocado, aqui sou eu o profissional e lá fora sou eu. Separo não deixo que as coisas me estraguem o dia continuo a estar disponível caso precisem de mim, mas as coisas más e as coisas que me incomodam deixo estar aqui consigo levar menos e relaxar um bocadinho(90); check- out pergunto sempre se gostaram da estadia (..)aponto isso na folhinha e depois dou a folhinha à pessoa responsável pelas opiniões (86); Se é a parte do atendimento é a parte da comunicação a minha comunicação melhorou bastante(...)(85/87);(...)lembro-me que tinha medo de atender telefones(88);Tinha bastante receio de atender telefones e não gostava(88);Sentia muita pressão(88);O chefe de receção lá do Hotel lá puxou por mim(89); Depois eu fui me sentido um pouco mais confortável(90); Agora aqui não tenho problema algum fazer o que quer que seja(..)(90);Seja o que for(90);Preciso fazer eu faço não tenho problemas nenhum em fazer isso(...)(90); Eu e a pessoa lá do outro lado a discutir(91);

Termos de procedimentos gerais check-out, check-ins, processo do cliente as contas em termos disso acho que consigo fazer tudo de maneira correta(94).

Relativamente aos aspetos positivos da receção, o entrevistado refere o trabalho colaborativo entre pares, os procedimentos profissionais, a comunicação e a complementaridade profissional, estando de acordo com o pensamento de Alarcão & Roldão (2008, pag.26), quando se refere à *partilha de experiências e saberes, como elemento formativo fundamental*.

Para suportar o que foi dito, apresentamos os seguintes excertos:

Positivos acho que é o facto de estamos muito confortáveis uns com os outros(92) ;(..) estamos cá para ajudar nos uns aos outros(93); Estamos confortáveis em termos das contas estamos bastante bem(86/94);Também sinto que no geral no check-out todos funcionamos bastante bem(...).somos todos bastante rápidos não deixamos a pessoa à espera(86/94); Sempre dispostos até a ajudar outro departamento que precise de ajuda bar restaurante cozinha nós estamos aqui sempre caso precisem de alguma coisa nós estamos aqui sempre dispostos a ajudar(94);(...)boa comunicação entre uns e os outros também ajuda(95); (...)cada um sabe o seu ponto forte e o seu ponto fraco(92);(...)complementam-se esses pontos(96); Nós todos juntos complementamos nos aqui todos bem(96);Complementamos nos uns aos outros(96); Acho que isso também é uma parte positiva(92); (...)nós não deixamos ninguém assim entalado se for preciso ajudo numa área menos boa uma pessoa que é boa nessa área vai lá ajuda(93); (...)Aquelas coisas mais pequeninas nós tentamos resolver entre nós(...)(108);Estivemos ali uma troca de ideias como é que devia ter sido feito pronto no final concordamos que eu fiz aquilo porque estava aqui foi a melhor maneira na altura(93).

Evidenciou as vantagens da supervisão, ao referir o facto de a supervisora não estar num horário contínuo, o que permitiu uma aprendizagem diferente. Este facto é constatado, quando nas suas palavras refere: Eu por um lado até gosto que não esteja aqui ninguém a tempo inteiro(97);Porque nós podemos aprender a resolver as coisas sozinhos(98) Mencionou também a vantagem da supervisão: (...) essa posição de supervisão ajuda bastante quando temos aqueles problemas que é falta de experiência(...)(99).Identifica ainda as dificuldades sentidas quando aponta:(...)e temos muitas coisas para aprender e aquelas situações com empresas é o que nós temos mais dificuldade(...) fazer que é algo que(...) todos dificuldade em fazer(100). Evidencia o papel da supervisora na resolução de problemas:(...)você chega cá em 5 minutos resolve logo a situação(...) (101); Como eu me lembro uma vez tivemos um problema durante duas horas eu você ligou- me e em dez minutos resolvemos a situação(...)(101).

Sobre a supervisão, o entrevistado aponta a sua importância, salientando ainda o papel do feedback, pois segundo Alarcão & Roldão (2008), o feedback orienta, estimula e regula a

aprendizagem. Através dos seguintes excertos aqueles aspetos são identificados:

(...)a supervisão vai nos fazer falta e continua a fazer falta(97); Porque há muitas coisas que nós temos dificuldade em resolver(..)(101);(...)você pode dar a sua experiência(...)(101);Por isso acho que a parte ao início era importante você estava lá(101); E ajudou-nos ali a preparar para a gente aprender também como é que funcionava no ambiente de equipa(101/102); Temos de ter uma noção se as coisas estão bem ou mal feitas(97); Porque nós poderíamos fazer uma coisa mal durante um ano se ninguém nos disser que a coisa está mal feito(...)(97); Nós aí podemos alterar logo é porque nós não temos experiência não sabemos se está mal ou bem feito a questão é essa você está aqui para...(97); (...)você chegar caso tenhamos feito mal(...)(101/102); (...)você também diz(102); Depois quando chega cá como vem cá logo nos diz se fizemos bem ou se fizemos mal como é que havemos de fazer no futuro, caso tenhamos feito mal como resolver a situação depois(102); (...)nos disserem logo(102);(...)nós estamos aqui para trabalhar mas também aprender e temos a possibilidade de aprender muita coisa(97);Aqui temos a possibilidade de aprender a fazer e aqui até aprendemos muito mais(...)(97).

Na voz do entrevistado considera relativamente à autonomia: Temos ficado autónomos muito mais rápido por um lado é bom por um lado é mau (98), frisando que: Acho que às vezes temos responsabilidades em cima (...)(103). Verificamos também que o entrevistado mencionou o trabalho colaborativo entre a supervisora e o supervisionado e entre pares. Apresentamos os excertos que comprovam: Prefiro falar sempre consigo sempre que acontece alguma coisa (105); (...) assim que você me disser como é que eu devo que fazer depois eu também faço sozinho(97); (...)você acha que eu deva fazer que é o que eu costumo fazer ligo lhe ou pergunto-lhe(97/105); Tento sempre falar consigo (...) sei que até podia responder sozinho mas prefiro ter a certeza que estou a fazer as coisas bem (97/105); (...)uns com os outros(108). Ficamos igualmente a compreender a visão que o entrevistado tem sobre a supervisora e sobre a postura que a mesma adota no trabalho colaborativo desenvolvido com estes profissionais. Segundo o pensamento de Alarcão & Roldão (2008, p.54), o supervisor é alguém que proporciona aos seus alunos ambientes formativos (...), estimulando o autoconhecimento e a reflexão sobre as práticas. Este facto é visível nas expressões do entrevistado:

Acho que das melhores coisas que tenho a dizer é que você trata-nos como profissionais(101/106); Mesmo que não sejamos profissionais sempre nos tratou com o respeito devido(101/106); Nunca foi tipo como crianças ou ainda como alunos, nunca nos tratou como alunos tratou-nos como colegas(105); (...)acho que isso foi algo que nós todos na receção falámos sobre isso e concordámos que nunca fomos diminuídos para crianças ou para gaiatos sempre fomos como colegas (105);Sempre foi passado ao início não diretamente mas pelas ações e sempre ouvimos isso e achámos uma coisa boa(97);(...) fazia-nos sentir bem não sentíamos que erámos só gaiatos aqui e as suas ordens(105); (...) sentíamos que erámos colegas a aprender consigo e

melhorar a nossa maneira de funcionar ali também(10); (...)nunca me senti como fosse uma criança senti como se fosse um colega apesar de você já ter muito mais experiência do que nós nunca tornou isso uma coisa negativa sempre foi uma coisa positiva (105);Acho que foi algo bastante positivo (99); Se havia algum problema perguntava o que é que nós poderíamos fazer(97).

Ainda na sua opinião, referiu outras características da supervisora, como motivadora, com capacidade para receber opiniões e articulando-as, admitindo os enganos e considerando-os normais e que estes aspetos contribuem para o melhor funcionamento da receção.

Apresentamos os seguintes excertos:

(...) quando você dá a sua opinião está a aberta a receber a opinião de nós(101); (...)também não sobrepõe a sua só por ser chefe ficar aberta a ouvir nossa também(101);Acho super importante porque apesar de termos pouca experiencia o fato de termos outra visão da maneira como as coisas são feitas às vezes até podemos ter um opinião diferente do assunto até pode funcionar melhor até mesmo uma mistura da sua com a minha ou com a da Manuela(108); Pode criar uma maneira de fazer as coisas melhor e acho que o fato de estar aberta a ouvir o que nós achamos numa situação(101);Também influência bastante o funcionamento pronto como você disse nós não somos robots você também falha às vezes e nós aqui as vezes também podemos dizer se calhar professora é melhor assim melhor assado(...)(99); Mesmo com os horários você sempre nos deu liberdade (...)deu-nos essa autonomia (105); O que você fez foi cultivar-nos entre aspas para a gente sermos como somos agora acho que foi a maneira correta de fazermos as coisas porque a experiência é conseguida isso só a trabalhar na área é que conseguimos(97).

Compreendemos que, para o entrevistado, as reuniões periódicas têm sentido, fazem falta, pois permitem discutir os problemas e arranjar soluções para os mesmos. Tal facto expressa-se quando o entrevistado refere: Acho que estas reuniões tipo mês a mês, dois em dois meses para a gente fazer o ponto assente como é que está tudo a correr o que é que tem acontecido que você não saiba porque pronto como você está mais no ponto supervisão falamos mais consigo quando temos aqueles problemas, aqueles incêndios que precisamos de vocês para nos ajudar(104); (...) na reunião nós passamos aconteceu isto nós resolvemos(105); (...)acho que faz falta só mesmo para você ter noção de como é que nós aqui andamos a trabalhar sozinhos(104); Acho que faz falta... faz sim. (104)

Sobre os aspetos negativos na dinâmica do trabalho da receção, aponta os métodos pessoais que cada um desenvolvia no início, pois gerava confusão entre todos, conforme as suas palavras: (...)vezes os nosso métodos(...) foi mais ao início, agora não é tanto mas os nosso métodos de fazer as coisas ao início eram capazes de até gerar alguma confusão porque agora não(94); A falta de comunicação foi outro especto apontado. Na sua voz: também falta de comunicação (...)(95).

Ficamos a conhecer que, na opinião do entrevistado, deveriam ser melhorados, assim na voz do entrevistado:(...)em vez de ser *gmail* termos o nosso mail proprietário(108);(...) ver o menu a carta nova queria fazer uma carta nova também um (108); Cartãozinho novo (...)(108).

Na construção da sua identidade profissional, o entrevistado identifica a professora de OTR, que contribui para o primeiro impacto desta área. Refere a sua honestidade, as características da profissão e ainda o seu relacionamento em termos educativo com a professora. Nas suas palavras: (...)você foi a primeira professora que nós tivemos primeira e única professora da área de OTR, foi o primeiro impacto que tive com a área(109/110); A nossa turma e mesmo eu e você sempre tivemos assim uma relação confortável (...)(111); Senti aquilo que disse da honestidade gostei desse fato e a partir de aí sempre tive respeito por si(111); E achei bom o fato de você estar a tentar das coisas soft disse logo como é que era duro eu gostei disso(63); (...) disse logo as coisas como são(63);(...)relativamente ao que nós precisávamos, aquilo que nós pedíamos de si(101);Acho que sempre fez isso e foi além nesse aspeto e qualquer outro(...)(101); Foi coerente nunca achei que foi demasiada mesmo naqueles dias que 6 horas de aulas sempre havia aquelas pausas falávamos de outras coisas(110).

Elogiou também a professora pela sua insistência com o entrevistado, para este aprender a língua estrangeira francesa. Tais factos expressam-se quando o entrevistado refere: (...)admito que não tenho curiosidade nenhuma em aprender francês mas foi a insistência da professora comigo para eu fazer as coisas e aprender porque ela sempre puxou muito por mim ela sabia que eu não queria saber mas de qualquer maneira ela puxava porque se eu quisesse eu podia aprender(112);Professora sempre teve conversas comigo tipo sentava-se ali falava comigo(112); Achava que eu poderia fazer melhor e não são todos os professores que fazem isso se dão ao trabalho de ver que o aluno não tem interesse mas sento- me ali a ver porque é que não tem interesse puxar o interesse tentar falar com a pessoa(...).(112); Pessoa simpática(113); Também sempre esteve aberta caso precisássemos de alguma coisa fora de aulas(113);Também sempre foi disponível para isso nesse aspeto(113);Insistência foi a insistência que ela demonstrou(121);(...)incomoda-se quando alguém não aprende(113); (...)faz o máximo que consegue até a pessoa sair de lá com alguma coisa(121).

Referiu ainda um profissional da área, de um Hotel em Évora, pois foi o primeiro chefe que teve quando realizou o seu estágio na área da receção, que o influenciou com o seu olhar profissional. Tal facto é visível nas expressões do entrevistado: Outra pessoa é o chefe do Hotel Fernando, o chefe que foi o nosso primeiro chefe na área em si, e pronto influenciou bastante

como é que nós deveríamos fazer as coisas e sempre esteve lá para nós nos ajudar (114); Primeira experiência profissional e ele fez a experiência bastante agradável (114).

Sobre a disciplina de OTR, o entrevistado considera que a mesma contribuiu para que hoje em dia possa desempenhar corretamente os procedimentos na receção e que o preparou para entrada na vida profissional, quando realizou o primeiro estágio. Este aspeto é documentado no excerto:(...)nós já aprendemos isso não precisa de estar a ensinar-nos isso outra vez (...)(118). Mencionou também que a professora de OTR, passou a informação de uma forma equilibrada. Esta questão é expressa na seguinte expressão: (...)Acho que você arranjou um bom meio-termo porque não poderia dar muita informação de repente senão nós perderíamos o interesse e não poderia ser só galhofada e visitar sítios senão nós pensaríamos que a vida de rececionista era só isso (117);(...)acho que consegui um bom meio-termo(118);Porque por um lado estávamos a aprender o que é que era ser rececionista mas por outro lado estávamos a ver esses sítios todos por onde nós fomos como cliente e como futuro rececionista(131); E por aí conseguíamos ter noção como é que as coisas funcionariam ambos tanto como rececionista e como é que eu ver ia as coisas como cliente(118);(...)só matéria nós também muita gente, inclusive eu, até se calhar íamos perder o interesse houve dias(117); (...)acho que consegui um bom meio-termo que complementasse a parte da teoria e a parte da experiência não profissional(116);Mas mesmo não sendo profissional ajudou bastante para nós termos a noção de como é que as coisas funcionavam(118); Para a área de OTR sempre senti o que estávamos a aprender tinha a sua lógica e que eventualmente haveríamos de precisar daquilo que estávamos a aprender(62)(...) havia certos módulos que não despertavam tanto interesse porque se calhar não era uma área que para mim não, pronto via a sua lógica porque é que a haveríamos de aprender(62).

Alude ainda à criação do hotel e à montagem da receção, por estas palavras:(...)a criatividade de fazermos o nosso pequeno hotel(117);(...)isso também é de louvar por isso a parte de fazermos a nossa pequena receção(117);Também simulações e essas coisas(117).

Compreendemos que o entrevistado tinha mais interesse pela parte teórica, do que pela parte prática do curso, uma vez que não tinha intenção, como já referido anteriormente, em seguir esta área. Este facto é visível nas seguintes expressões: Eu admito que tenha mais interesse na teórica (116); Eu nas aulas teóricas tinha mais interesse porque eu até falava bastante com a professora sobre isso(111);Eu interessava-me bastante mais por a parte teórica pronto porque parte prática eu nunca tinha, como não tinha interesse (116); (...) prática era a parte

que menos me interessava pessoalmente(116).

Em termos de estratégias utilizadas na disciplina, esclarece: Como você passava a informação nunca tive nenhum problema com isso sempre foi coerente(117); *Slides, powerpoints, vídeos*, quando aparecia um hotel novo você mostrava vídeo do hotel novo nós até gostávamos de ver(128); Podíamos discutir um hotel novo que apareceu ou em Évora ou em Beja(117); Tipo aquele que apareceu o hotel B, ficamos uma hora a falar desse porque era interessante foi uma ideia interessante foi sempre coerente nunca foi demais nunca foi tipo aquele que foi informação demais nunca foi algo assim que perdêssemos o controlo daquilo que estávamos a receber sempre foi algo assim em doses digeríveis(117).

Nas suas palavras, caracterizou o curso, opinando que o estágio deveria ser dividido em três anos, contribuindo para uma aprendizagem logo no primeiro do curso. Este facto é constado pelas expressões: Na minha opinião seria pelo menos metade do estágio ou uma parte do estágio um terço dividirem por os três anos (121);Mas acho(...)teria ajudado porque eu não tinha noção de como era trabalhar na área caso no primeiro ano tivesse tido essa experiência(124).

Identificou ainda a questão das línguas, nomeadamente na língua estrangeira inglesa, que seria importante melhorar a estrutura dos módulos, uma vez que nesta profissão, o domínio das línguas estrangeiras é fundamental, referindo-se a si próprio como tendo um domínio elevado nesta língua. No entanto na língua francesa, tem consciência que poderia ter aprendido mais, mas que optou por não fazer, identificando as estratégias utilizadas pela professora da disciplina. Estes factos são esclarecidos nas seguintes citações:

(...)é mesmo as línguas acho que foi a parte que falhou mais no curso em geral(134); Não tanto o Francês mas mais o Inglês(134) Acho que o inglês foi o que falhou(134); (...)é a língua mais falada do mundo, a segunda língua mais falada do mundo é dizer a principal importância porque não há nenhum rececionista que arranje trabalho hoje em dia na maior parte dos sítio que não saiba falar inglês e acho que se devia por o inglês como prioridade até as horas deviam aumentar(124); (...) devia-se aumentar a carga horaria do inglês(124); (...)aquilo do Inglês não fazia muito sentido(134).

Verificamos que o entrevistado não conseguiu perceber, relativamente ao módulo da animação, a sua aplicabilidade, apesar de uma colega ter organizado um evento sozinha neste módulo, opinando que este módulo deveria ser opcional. Estes factos são retratados nas seguintes expressões:(...)nunca vi a ligação entre animação e a receção (62); Pegou no que você lhe ensinou(63);(...)Foi fazer eventos ela própria sozinha acho que isso é até é uma

amostra de que ajudou(118); A animação se desse para ser opcional(124).

Nas palavras do entrevistado, percebemos situações marcantes durante o curso, como a PAP, as visitas de estudo, nomeadamente uma unidade A, em Montemor-O-Novo e o próprio curso, pois foi uma porta de entrada para a sua profissão. Estes factos verificam-se quando o entrevistado refere: (...) a PAP marcou-me porque aquela PAP demorou-me muito tempo a fazer (120); (...) visitar aquele hotel em Montemor- O-Novo, Hotel A, gostei bastante foi... (125); (...) O curso em si foi marcante(119); (...) curso em si marcou-me porque agora estou aqui a trabalhar. (119); Se não fosse o curso não estaria aqui. (126); (...) o curso inteiro marcou-me porque nunca na vida estaria aqui a trabalhar se não tivesse concluído o curso ali (119/126).

5.1.4.3. Caso da Manuela

Entrevista realizada no dia 20 de março. A entrevistada Manuela (nome fictício) tem 20 anos e a nível do percurso formativo frequentou o 9º ano. Após a frequência do curso profissional, ficou com a certificação de nível 4. Tais aspetos podem ser evidenciados nos seguintes excertos: Tenho 20 anos há poucos dias (1); Nível de formação tenho o nível 4(2); Foi o básico o normal (3); Foi o normal não tínhamos área concreta as disciplinas eram as mesmas (5) A entrevistada revelou que, devido às suas características pessoais, gosta de estudar e desempenhar outras tarefas ao mesmo tempo. Tal facto expressa-se nas suas palavras: (...) estudar e fazer alguma coisa ao mesmo tempo (...)(4).

Mencionou também: O profissional deu-me essa oportunidade estar na escola normal ter essas aulas práticas poder fazer serviços e ter estágio durante a escola que é uma coisa, o outro, o básico não dá oportunidade (12). Aponta também uma especificidade do ensino profissional: (...)não ia acontecer no ensino normal, não estou a ver eles estarem numa aula normal e estarem numa rodinha a perguntar coisas uns aos outros acho que não é muito habitual (13/66).

Escolheu a formação profissional, mas como refere: Inicialmente não era para ser receção, era para ser cozinha ou restauração (7). Não tinha uma ideia concreta sobre o curso ser vocacionado só para a área da hotelaria, mencionando:(...) pensava que receção era receção em geral quer de lojas, de várias coisas (11); Depois é que percebi que Técnico de Receção era mesmo só para hotelaria (11).

No entanto, considera que a área da receção lhe poderia trazer mais desenvolvimento pessoal. Esta questão é expressa nas suas palavras:(...) a receção ia-me ajudar atualmente porque eu sempre fui uma pessoa muito retraída muito calminha (8). Identifica as suas características

personais e os contributos que o curso de receção lhe poderia dar. Nas suas palavras: Não gostava assim de falar com muita gente e a receção ajudou-me a dar esse pulo para falar abertamente com mais pessoas, ter outra perceção da conversa, com outras pessoas desconhecidas (9); Dar esse pulo(10).

Relativamente à ideia sobre o ensino profissional, a entrevistada refere que é um tipo de ensino que está a ser desvalorizado, que é visto como um ensino diferente e que não concorda com este pensamento. Opina também sobre as vantagens deste ensino e tal facto vem mencionado na citação:

Eu acho que cada vez está a ser mais desvalorizado(12); Mas é uma pena porque é algo que nos ajuda tanto pessoalmente como na nossa formação(12);(...)nota-se um crescimento nosso, um crescimento nas nossas obrigações no que aprendemos a fazer uma mais valia que a gente tem(12);Embora esteja a ser cada vez mais desvalorizado(12);Porque cada vez pensam mais que o profissional é para burros(12); E eu acho que não é verdade porque o profissional só tem boas coisas para nos oferecer(12);(...)podemos estar a estudar e a aprender a prática também a técnica e a prática enquanto o outro ensino é só a técnica(13);Profissional dá-nos as duas oportunidades(6/13).

A nível de experiência profissional na área da hotelaria, só a adquiriu com o estágio que realizou durante o curso, nas áreas de receção e restauração, e que foi uma mais-valia, pois ajudou-a na área da comunicação. Refere também que já trabalhou no campo. Esta questão é expressa pelas expressões: No início fiz receção (14);(...)o estágio que foi mais em café do que em receção(14);(...)ajudou na comunicação com outras pessoas(32); Eu trabalho em Olival ou em vinha(...)(15).

Relativamente ao funcionamento da Pousada Castelo de Alvito, a entrevistada considera que, a nível departamental, existe uma ligação entre todos, como refere nas suas palavras: (...) os departamentos até se dão se bem entre si (16).

Na caracterização do funcionamento da receção, considera que sentiu alguma dificuldade pessoal e profissional, pois estava habituada a trabalhar sozinha. Tal facto observa-se pelas seguintes afirmações: (...) foi um choque (17); Eu estava habituada a trabalhar mais sozinha não estava habituada a ser ajudada e a ajudar os outros colegas. Se vir muitos papéis e não saber o que são começo logo a entrar em stresse não sei o que é que hei-de fazer à minha vida (49).

Pela voz da entrevistada tomamos conhecimento que: Uma coisa particular na receção é a nossa organização, felizmente já estamos muito melhores em termos de papéis (18); (...) é uma

coisa boa e uma coisa má mas acho que não precisa de ser alterada(21/18); (...)pode-nos atrapalhar como ajudar(17).

Revelou ainda: O programa consegue ser bocadinho chato, mas tem muitas vezes que falha (18/22); (...) no computador do secundário não conseguimos fazer as mesmas coisa que no principal, vai abaixo muito facilmente, bloqueia (18/22)

Na opinião da entrevistada, a equipa de trabalho da receção funciona em sintonia, apesar de haver alguns esquecimentos, que considera normal e que a comunicação no início era muito difícil. Refere que cada um tem a sua maneira de trabalhar e que, apesar de haver uma evolução profissional, é difícil trabalhar com os colegas, devido aos procedimentos pessoais adotados. Estas questões são expressas nas suas palavras: Entre nós todos até trabalhamos bem (23); Cada um tem a sua maneira de trabalhar e é um bocado difícil termos duas pessoas a trabalhar ao mesmo tempo cada um com a sua organização. (21);(...)nós fazemos de uma maneira e a outra pessoa faz de outra mas conseguimos colidir assim colidir as duas e para correr tudo bem.(21); Há um esquecimento ou outro mas isso é normal(21); Acho que como começamos e estamos agora estamos muito melhores(60); Já não é tanto esquecimento(56); Já conseguimos fazer tudo por exemplo(21);No início era mais difícil a comunicação esquecíamos-nos.(40);(...)a experiência que estamos a alcançar estamos a ficar cada vez melhores(...)(60);Nós aqui entre nós falamos muito do que acontece em cada turno damo-nos bem(...)(23).

A nível administrativo, a entrevistada considera que existem muitos papéis, mas que estão organizados e que é normal, como expressa: Temos muitos papéis, mas isso é normal numa receção, mas é uns papéis organizados felizmente (18).

Evidencia que, em termos de espaço, era importante existir um *back-office*, na área dos equipamentos, a receção está devidamente equipada e operacional. Estes fatos são visíveis nas seguintes expressões: A nível interno só nos falta uma coisa que é um back-office (20); De resto está tudo bom (18); Temos equipamentos para o nosso tipo de trabalho ajuda-nos bastante(19); Penso que não nos falte assim nada(...)(22); Temos os materiais todos necessários(22).

A entrevistada considera que a nível dos procedimentos: Todos fazemos os mesmos procedimentos (20). Refere o exemplo do check-in em que menciona:No check-in já conseguimos meter os passos todos (21).

Mencionou ainda que, apesar de cada um ter o seu método, o resultado final é que é

importante. Isto expressa-se nas suas palavras: (...) cada um faz à sua maneira, mas desde que no final tenhamos os dados todos do cliente já é bom (21).

Relativamente às relações interpessoais e profissionais, a entrevistada revelou que na receção existe uma boa relação, reforçando o carácter positivo dessa situação, apesar de, por vezes, haver desavenças, mencionando também a dificuldade de separar a vida pessoal da profissional. Este fato é visível nas expressões da entrevistada: Entre todos damo-nos todos bem (23); Temos as nossas desavenças mas em que local é que não há desavenças, não é?(23);Temos a nossa vida pessoal às vezes trazemos aqui para o trabalho(24);(...) mas há coisas que a gente não consegue deixar lá fora e depois acabamos por descarregar nos colegas(...)(24); (...)Damo-nos todos bem e ainda bem(24).

Considera que os clientes têm um papel fundamental no seu crescimento, dando contributos positivos e apreciando o contacto com o cliente, sendo visível a sua motivação. Nas suas palavras:

(...) eu até gosto de lidar com certos clientes(27);Nós temos de nos moldar muito aos clientes, em todo o lado é isso, mas eu acho que aqui temos mais cliente bons que nos ajudam mesmo(26); Eles que conseguem ter uma conversa normal connosco(27); (...)não são exigentes que vêm que a gente estamos a aprender(27;E nos ajudam a aprender pronto são clientes como deve de ser(26); Não temos aqueles que chegam são gaiatos que estão aqui a fazer nada podemos fazer o que quisermos com eles, não eu acho que até é um bom motivo para vir trabalhar todos os dias(28); Ter clientes que nos ajudam(26).

A entrevistada revelou o que considera mais positivo nesta profissão: Nós nos damos todos bem entre departamentos (31) e nas suas palavras: Boa experiência (29).

Acha que é uma profissão pouco valorizada, porque os rececionistas são deixados para trás, apesar de reconhecer que nesta unidade esta situação não acontece. Esta questão é expressa nas palavras da entrevistada:

Nós nesta profissão somos um bocado deixados mais para trás (35); Porque a receção nunca é valorizada como deve de ser(35); Mas eu acho que até cá nosso exemplo até somos valorizados(30).

Mencionou também que os aspetos negativos da profissão estão relacionados com os clientes e com o tratamento das reclamações. Tais aspetos podem ser demonstrados no excerto:

Os clientes chatos, lidar com reclamações, lidar com pequenos problemas de nada, as pessoas serem muito exigentes quando sabem que vêm para um sítio calmo e não gostarem de sítios calmos (36/37).

A entrevistada revelou que considera a profissão de rececionista como uma profissão de futuro, que possibilita o seu desenvolvimento profissional, revelando expectativas relativamente ao futuro, como refere nas suas palavras: Sim, para mim sim(34); Nós estamos sempre a crescer e é isso que eu quero continuar a fazer tanto que quando vim para cá não era o que sou agora(32); Cresci e quero continuar a crescer(60); E se for para outra unidade quero continuar sempre a elevar o patamar que tenho agora mas muito maior(...)(57/33)

Na voz da entrevistada, O rececionista é uma pessoa que leva com tudo na unidade mesmo não parecendo nós é que levamos com os problemas todos, nós é que lidamos com os clientes nós é que tratamos das reservas nós tratamos da estadia do cliente(39); (...)temos de ser umas pessoas mais calmas temos de saber conversar temos de ter um bocadinho de... temos de ter uma boa conversa com o cliente(...)(31); Como rececionista temos de ter uma boa apresentação acima de tudo uma vez que somos logo a primeira o primeiro contacto com o cliente(39); O primeiro impacto nós é que lidamos com o cliente, temos de passar uma boa imagem que nós somos a imagem da unidade para o cliente(39). Foi também esclarecido pela entrevistada que selecionou esta área devido ao aspeto da comunicação, como refere: A comunicação que é para mim sempre foi a base de tudo (25).

A entrevistada mencionou-nos também que: Considera que é uma profissão que pode ser chata dependendo dos clientes, isso toda a gente sabe, mas eu acho que entre todos e sendo nós conseguimos moldar a cada cliente, como já tivemos várias oportunidades de ver aqueles clientes mais que alteram a voz que se fazem donos disto nós temos de mudar isso (40); Temos que conseguir acalmar o cliente na hora certa temos de ser psicólogos (39).

No que respeita aos contributos da formação profissional, foi esclarecido pela entrevista as aprendizagens realizadas no curso, na disciplina e no confronto da teoria com a prática. Estes factos são observados pelas expressões:

Vendo tudo o que aprendi (...) mesmo no curso (...)(42); O que a professora nos disse durante três anos(43/41); Temos de ser psicólogos, como a professora sempre nos disse também(65/43/41);Temos clientes que levantam a voz e vocês têm de ser psicólogos(41);E eu pensava ah isto não deve ser bem assim mas já tive a experiência de um senhor que trouxe a mulher para cá, a mulher não gostou e eu estive a servir de psicóloga para ele aqui nesta sala ao lado portanto(...)(44).

Refere também que não houve nenhuma situação que a tenha desmotivado:

Eu até agora penso que não (32); e evidencia a ajuda da receção, através da expressão: Porque a receção ajudou-me na comunicação (...)(32/60).

Pela voz da entrevistada tomamos conhecimento, dos procedimentos realizados no check-in:

(...)o cliente chega à unidade nós damos bom dia boa tarde tentamos fazer um bocado de conversa para agradar o dia está assim está assado como é que correu a viagem, se está tudo a correr bem, é a primeira vez em Alvito, depois assim num modo mais subtil peço para preencher aquela folhinha nem sempre gostam mas tem de ser. Ficha do cliente eu explico que não podemos tirar fotocópias do cartão de cidadão e eles percebem e começam a preencher, acabados de preencher eu digo qual é o número do quarto digo os horários, o horário do pequeno-almoço, digo onde é que é, temos uma sala de snooker temos um bar se os senhores quiserem, o quarto é em x sitio eu vou levar-vos ao quarto, os senhores subam por aqui eu vou por as escadas. Chego ao quarto, abro o quarto abro a porta meto a chavinha e digo aos clientes que podem entrar e se precisarem de alguma coisa estou na receção (...)(45).

Nas palavras da entrevistada, existem procedimentos que devem ser concretizados para a realização do check-out:

O check-out tento ser um pouco mais rápida porque as pessoas querem-se ir embora estão um bocados chateados porque se vão embora eu mostro o extrato e o ticket caso haja consumos e peço para os senhores confirmarem se a conta está correta e se o número de contribuinte está correto porque já tivemos várias vezes que nós mostramos o extrato está tudo bem e depois vêm o contribuinte ah não o meu contribuinte não é esse, temos de estar a anular e é mais chato, peço logo ao senhor ou à senhora para confirmar se está tudo correto se querem em nome da empresa se quer em nome dele, se estiver tudo correto o senhor ou entrega o cartão ou dinheiro, normalmente não costumo perguntar como é que ele vai pagar porque ele metem logo em cima da mesa digo com licença tiro o cartão e pergunto se é visa se é multibanco os senhores explicam eu meto na fatura e imprimo a fatura, dou ali um bocado de conversa para onde é que os senhores vão, pronto só para disfarçar ali um bocado enquanto a fatura está a sair e não está, dou a fatura digo obrigado por terem vindo desejo uma boa viagem e um bom dia. Se vir que os clientes têm muitas malas pergunto se querem ajuda com as malas e se quiserem vou levar ao carro com eles (46) A chave eles costumam entregar logo quando eu entrego o extrato, eles metem logo a chave em cima do balcão e eu meto-a no nosso lado(46).

Revelou também como se procede ao tratamento de determinadas situações, relativamente à assistência de clientes durante a estadia:

(...)eu explico tudo do nosso funcionamento interno para os clientes pergunto se é a primeira vez em Alvito se for dou uma história do castelo e um mapazinho de Alvito, mostro o mapa digo que os senhores têm as igrejas tem as grutas tem aqui este sitiozinho que também é muito bonito se quiser visitar, há igrejas que estão fechadas mas se forem ao posto de turismo as senhoras podem abrirem as portas para os senhores visitarem, caso eles tenham alguma pergunta em especifico ou se não souber tento ver digo ao cliente que não tenho a certeza que vou verificar, eles costumam perguntar muito pelos frescos já aprendi disso, perguntam-me muito restaurantes, já indico sempre o mesmo porque sei que os senhores vão gostar é sempre para o mesmo(47).

No tratamento das reservas, a entrevistada mencionou que quando aceita as reservas tem que se ter determinados cuidados, de forma a haver uma boa gestão dos quartos. Tal facto é visível pelas seguintes expressões:

Depende do sítio de onde vem a reserva se for do Grupo Pestana nós recebemos aquele o *reservation report* eu leio as informações mais importantes e se houver dúvidas pergunto aos nossos colegas ligo vejo o que é que se passa, os comentários normalmente não costumam aparecer todos aparece só uma parte, eu ligo pode me ler o comentário eles normalmente uffffff. Acabam sempre por ler e faço a folha de reserva toda preencho no computador meto temos um campo de observações, esse campo de observações eu preencho caso haja alguma observação nessa folha de reserva e no computador, quando estiver tudo no computador guardo no dossiê no dia para o dia, cada dia temos uma folhinha também preenchemos o número do quarto nome do cliente, todas as informações básicas preenchemos na outra folha preencho novamente e guardo todo no dia naquele dia no dossiê que tem os meses. Se for por exemplo de uma Agência, cada Agência tem o seu preço claro tem a sua tabela de preços, eu os senhores pedem: querem um quarto X para o dia X, eu vou ver se é época média se é época alta vejo o preço, respondo ao email confirmo a sua reserva em anexo confirmação do programa pronto essa coisinha toda, confirmo se é X valor ou digo logo o valor depois de houver alguma coisa os senhores dizem ai não é porque tal tal tal eu vou confirmar se está tudo correto, se tiver tudo correto faço o mesmo processo das outras e acho que é mais isso se for por o telefone peço todos os dados do cliente o email o número e o nome os dias tipo de quarto procedo à reserva faço a folha de reserva novamente faço um email para o senhor e envio confirmo a sua reserva. Junto envio a confirmação da mesma para o senhor ver se está tudo correto. Se tiver tudo correto arquivo como arqueei as outras (48).

Relativamente ao Atendimento e Comunicação, foi esclarecido pela entrevistada os seguintes factos:

(...)contato telefónico é sempre mais difícil que o presencial(51); Nós presencial conseguimos ver a cara do cliente conseguimos ver se está tudo a correr dentro daquilo que ele quer(52);Por telefone não há muitos indicativos de estar a correr alguma coisa mal se estou a falar mal se ele não me está a perceber, eu penso que o mais importante no meu ver é presencial(53); Nós por telefone podemos apanhar um cliente no dia mal e ele responder como quer e como lhe dá na gana e nós temos de aturar isso tudo. Presencial eles conseguem se conter um pouco mais no falar (43); não sei se têm mais vergonha não sei depende parece que as pessoas contêm-se mais, têm uma atitude diferente quando estão presencial(43); Tanto que nós já tivemos aí casos de uma senhora chegou por telefone dizia tudo e mais alguma coisa e na frente estava no cantinho dela e quem falava era o marido, temos tudo disso(50).

A entrevistada considera que, relativamente ao desempenho profissional, está mais autónoma, identificando a responsabilidade, a resolução de problemas e a atenção ao cliente, competências que foi desenvolvendo. Estes fatos são comprovados pelos seguintes excertos: Estou muito mais autónoma(59); Pessoalmente sinto que estou muito mais responsável do

que estava(60); Porque dantes pronto retraia-me mais um bocado mas acho que já estou já consigo dar mais a minha posição(57); Já consigo resolver melhor os problemas(60/32); Tenho uma atenção melhor também, a nível de atenção estou muito melhor consigo ler muito melhor as pessoas(58); Estou sempre disponível para os clientes(...)(57); Consigo resolver melhor os problemas da cada pessoa(60); Acabamos por resolver problemas(...)(59/62).

A entrevistada revelou que esta profissão ajuda a desenvolver a empatia com os clientes, conforme as suas palavras: Sinto que sou uma pessoa que tenho mais empatia com os problemas de cada um(62); Consigo por ter um pouco mais de empatia(57); Posteriormente relatou uma situação que ocorreu:

(...) há tempos uma senhora veio para o 110 disse-me eu sinto umas energias, pronto eu tive empatia com a senhora fui mostrar outro quarto, este é pior mas eu aquele consigo só aquela porta... eu explique à senhora a porta é para o outro quarto não é preciso ter medo que não vai aparecer nada lá durante a noite quarto e o quarto não está a ser utilizado pode estar descansada. Soube que no dia seguinte, tive a falar com a senhora, correu tudo bem conseguiu dormir bem as energias que ela sentia já não sentia, penso que tenho um pouco mais de empatia com cada um com cada pessoa e acho que é um aspeto também que nos ajuda muito nesta profissão em termos empatia com outras pessoas (57).

No entanto evidenciou que a sua postura deveria ser melhorada. Nas palavras da entrevistada: (...) a minha postura acho que tenho de melhorar um bocadinho ainda nesse aspeto acho que ainda não tenho uma postura adequada (61); Acho que me falta qualquer coisa (61).

Como suporte profissional, a entrevistada destaca: Nós aqui entre nós falamos muito do que acontece em cada turno damo-nos bem ao ponto de dizer hoje aconteceu-me isto e o cliente era chato e a outra pessoa consegue percebe-nos o que é que nos estamos a dizer, outra pessoa que eu chego a casa e descarrego muito é a minha mãe, chego a casa passou-se isto e aquilo estou a falar com ela irritada (...)(75); (...)Outra coisa muito engraçada é eu sigo um grupo no *Facebook* que é(...)(75); Os escravos da hotelaria as pessoas mandam para lá coisas que se passam no dia-a-dia delas e identificamo-nos muito enquanto rececionistas (...)(75).

Caracterizou o curso, ao salientar que este lhe deu bases para a sua vida profissional. Tal fato é visível nas seguintes expressões: No meu ver é um bom curso (63); Um curso que me deu uma grande base(63); Para o que faço hoje em dia(57); Uma base muito grande para o que faço para a profissão que desempenho hoje em dia(66).

No que respeita à disciplina de OTR, a entrevistada refere:(...) disciplina OTR foi uma boa base para nós(67). Opina que as matérias dadas na disciplina estão a ser aplicadas na atividade

profissional. Nas suas palavras, refere que: Todas as matérias que a professora deu nessa disciplina é tudo o que a gente faz agora(69).Aponta situações que foram trabalhadas na disciplina e que a marcaram: Lembro-me da professora uma vez dizer se nós estamos a lidar com um cliente(...)(62) ;(...)me marcou muito quando a professora dava as suas aulas era nós estarmos a falar com um cliente e o telefone tocar como é que nós resolvíamos essa situação se éramos só um(71).

Refere que as suas expectativas, relativamente à matéria ministrada e à sua aplicabilidade na vida profissional, eram muito baixas, como expressa nas suas palavras: A professora está nos a ensinar só por estar a ensinar porque nós não vamos fazer isso numa Unidade, não nós fazemos tudo o que a professora nos ensinou na unidade (70); Tudo o que a professora nos ensinou nesses três anos não faziam sentido para mim na altura mas agora fazem bastante sentido(43/44).

Na sua exposição, percebemos que foram realizadas várias atividades na disciplina de OTR, de apoio à comunidade, bem como eventos realizados na escola, considerando a experiência positiva:(...) houve um módulo de animação(67); Professora ensinou-nos a fazer uma atividade desde o início, nós fizemos várias folhas, o que é que cada um ia fazer o porquê do irmos fazer, quais eram as características pronto fizemos a avaliação digamos assim de tudo o que nós íamos fazer durante essa atividade(66); Lembro-me que nós dividimos a turma e fizemos várias atividades no lar de idosos lá de Alvito(72); (...) foi uma boa experiência(73); Organizámos os candidatos dividimos por exemplo um ia fazer uma coisa outro ia fazer outra dividíamos as categorias tínhamos os prémios.(72); (...) sobre o *Bullying*(72).

A entrevistada também mencionou as estratégias utilizadas em OTR, e como a própria disciplina contribuiu para o conhecimento da profissão de rececionista, lembrando outra professora que utilizou estratégias semelhantes. Este fato pode ser observado nos seguintes excertos: Professora contou muitos aspetos que a professora passou o esconder-se no *back-office* tudo isso foi um abre olhos para ver como é que era a profissão(66); Aquelas aulas que a professora fazia uma roda, a professora perguntava isso também nos ajudou muito a decorar certas coisas(...)(66); (...)aulas práticas;(...) muitas dessas coisas dos papelinhos e das perguntas(66);(...)professora fez uma dinamização diferente e isso fez com que nós conseguíssemos ter uma capacidade de decorar muito melhor(66); A professora Elizabeth também fez o mesmo connosco em francês e em inglês isso ajudou-nos muito(64); Nós fazíamos os guiões que hoje também nos ajudam nós com o guião que fazíamos, pronto nós

fazíamos o par, e o guião que fazíamos uns com os outros ajudam nos agora que nós conseguimos decorar o que é que era preciso dizer(66); (...)Termos construído a nossa receção desde o início também nos ajudou a ver mais ou menos como é que era um lado e como é que era o outro(66); Porque nós tínhamos aquelas aulas também que fazíamos de cliente e que fazíamos de rececionista, apesar de sermos colegas nós conseguimos ter mais ou menos uma perceção do era e isso ajudou-me a não ter um impacto tão forte quando entrei aqui, foi bom ajudou-me muito(66); (...)comunicação fluente conseguia explicar-nos tudo tim tim por tim tim isso ajudou-me a perceber o que é que era mais a ser rececionista(66); Com essa técnica(...) estarem numa rodinha a perguntar coisas uns aos outros(...)(13/66)

Pela voz da entrevistada, conhecemos o papel desempenhado pela professora de OTR, bem como o seu perfil, evidenciando o seu contributo: Professora também nos ajudou bastante(65);A professora ensinou-nos o que tinha aprendido sozinha(65); (...)a professora conseguiu-nos ensinar procedimento a procedimento.(65);A professora foi um bocado mais exigente(65); Mas isso ajudou-nos muito(43); A professora batalhou connosco para aprendermos(65); A professora deu tudo o que nos tem ajudado agora(65); Eu penso que a professora era quem puxava mais por nós(65); Era a que mais lutava pelo nossa profissão por o nosso futuro(74); (...)a professora foi a quem mais me marcou em tudo o processo que tive pela escola(75); Professora foi a que mais me marcou em tudo(65);(...)não houve assim mais nenhuma presença assim mais forte(74); (...)pela maneira como a Professora falava com paixão pelo que estava a dizer isso marca muito(74); As suas aulas, a maneira como a professora via-se que a professora tem gosto por esta profissão via-se que a professora estava a ensinar com gosto(74); A professora ter uma experiência em primeira mão ajudou-me eu penso que ajudou a toda a gente a perceber o que é que quer era ajudou-nos a crescer a ajudou-nos a ter uma identidade profissional enquanto rececionista(65).

A entrevistada evidenciou os contributos da professora quando ministrava os módulos, com o intuito de ajudar na profissão que viriam a desempenhar e que hoje na vida profissional tenta relembrar o que era feito nas aulas. Apresentamos os excertos que comprovam: Consigo ver porque é que a professora batalhou tanto(65); Porque é que a professora puxa tanto por nós(66);Porque é que a professora bateu sempre na mesma tecla para a gente aprender para nós fazermos como deve de ser(65); (...)ajuda muito no trabalho que temos hoje em dia(67); (...) como é que eu fiz nessas aulas(67)

Ao realizar uma análise sobre o curso, constatamos pela expressão da entrevistada que houve

disciplinas, como o inglês e a matemática que poderiam utilizar outras estratégias na dinamização das aulas: As aulas de inglês teriam que ser um bocado mais pesadas(63/76); Aulas de inglês o que nós fazíamos aquelas fichas normais(77);O que nos faltava era o diálogo aquele diálogo mais intenso uns com os outros a professora a puxar um bocadinho mais por nós, isso foi um bocado mais choque foi o primeiro choque de inglês que eu tive aqui(78);(...)devia ser um bocadinho mais puxada a nossa matemática foi mais jogos e estatística(63);(...)Sinto que falta mais alguma coisa em matemática(81).

No entanto, pela voz da entrevistada, ouvimos a sua análise, relativamente à disciplina do Francês: Francês a professora puxava muitíssimo por nós, nós fazíamos aulas práticas pronto foi diferente fazíamos os diálogos em francês decorávamos (63/79).

Constatamos que relativamente à disciplina de OTR, a entrevistada não apresenta sugestões de melhoria, pois todos os módulos fizeram sentido, no entanto refere que as aulas teóricas deveriam ser alteradas, uma vez sem que sem a teoria não se chegaria à prática, como expressa nas suas palavras:(...)não tenho sugestões a dar porque a professora tudo o que aprendeu a professora conseguiu passar para nós(82); Aquelas aulas com o balcão conseguiu passar para nós, nós montarmos a receção desde o início(82); A professora desde o início que nos disse que não ia seguir os módulos um a um ia seguir o que a receção seguia o check-in, o check-out, as reservas e até mesmo não estando todos seguidos estava bem organizado(83); Não alteraria nada a não ser aquelas aulas chatas com muita teoria(82); (...)as aulas teóricas não(83); (...)tínhamos de dar a teoria sem teoria nós não chegávamos à prática(83)

Sobre a supervisão, a entrevistada refere que a supervisora apoia e orienta, e aqui tomámos como referência Alarcão (2009), em que o papel do supervisor é alguém com mais experiência, assumindo liderança de um cargo. Nas palavras da entrevistada: Agora está-me a ajudar bastante enquanto profissional(87); (...)e depois ligamos à professora, professora aconteceu isto e isto fizemos isto e por vezes até não fazemos bem ah não faz mal façam assim e assim e fica a questão resolvida(87); Não é um apoio que esteja sempre sempre sempre mas é um apoio que se nós estivermos mal a professora consegue-nos dizer fizeram isto mal para a próxima façam assim até é um bom apoio visto desse modo(86/84), o que vai de encontro ao pensamento de Alarcão & Tavares (1987,2003) em que a supervisão é uma atividade que visa desenvolvimento e a aprendizagem dos profissionais.

Opina também sobre as reuniões periódicas e a sua importância para o crescimento profissional. A supervisora demonstra que tem confiança no trabalho desenvolvido por eles. Na

realidade tomámos como base autores como Alarcão & Tavares (1987, 2003), Formosinho (2002), Pawlas & Oliva(2007), em que o conhecimento, ao ser partilhado entre pares, vai permitir a ambos um crescimento não só a nível profissional mas também pessoal. O testemunho da entrevistada confirma os fatos apresentados: Essas reuniões a professora chega e vê folha por folha e consegue perceber tudo na hora consegue desvendar tudo e isso dá-nos uma grande ajuda para resolver(86/87); Ajuda(88); Como a professora resolve quando a gente não é capaz de resolver nós conseguimos aprender(87); Nós não resolvemos na hora, não resolvemos sozinhos mas a maneira como a professora resolve os problemas mesmo não sendo nós a resolver nós conseguimos aprender, é uma aprendizagem disso(87/86/84); Tem uma confiança em nós(87); (...) com obstáculos é que nós evoluímos(84). Aqui o profissional vai de encontro à perspetiva de Goleman, (2011), em que o supervisor desempenha vários papéis, sendo um líder, em que a orientação do trabalho, a crítica positiva, os elogios, a explicação, a interrogação, a autonomia, estão presentes no seu dia-a-dia.

Verificamos que existe um trabalho colaborativo entre pares na receção, pelo testemunho apresentado pela entrevistada: Nós aqui entre nós falamos muito do que acontece em cada turno damo-nos bem ao ponto de dizer hoje aconteceu-me isto e o cliente era chato e a outra pessoa consegue percebe-nos o que é que nos estamos a dizer (23/85). A ação da supervisão no trabalho colaborativo é sustentada pelo pensamento de Alarcão & Tavares (2003) e Estrela (1984), em que a supervisão, além de potenciar a reflexão sobre a ação, vai contribuir também para melhorar a sua própria prática, tornando o saber mais consistente e enriquecido, o que foi evidenciado pelas expressões da entrevistada: Estou muito mais responsável do que era antigamente. (60/84); (...) estou muito diferente professora. (57/84/58)

Capítulo VI

Construção das trajetórias e desenvolvimento profissional

Capítulo VI - Construção das trajetórias e desenvolvimento profissional

A formação profissional ao desenvolver dinâmicas e vivências ao nível da formação dos alunos, contribui para a construção do saber-fazer, tendo como objetivo principal a preparação dos jovens para a sua entrada na vida ativa. Este capítulo apresenta uma análise horizontal das invariantes que contribuíram para a construção e desenvolvimento das trajetórias profissionais dos intervenientes deste estudo: a) a formação profissional; b) a entrada na vida ativa; c) a supervisão e desenvolvimento profissional.

6.1. Formação profissional

Constatamos relativamente à formação no ensino profissional, que a Ana não tinha uma ideia concreta sobre este tipo de ensino, quando se inscreveu no curso, tendo percebido posteriormente que, a nível profissional teria mais saída. Assim nas suas palavras: ***Não tinha noção*** (10); ***Agora acho que tem mais saídas em relação a trabalhos.*** (9)

A Manuela e o Lucas têm o mesmo pensamento quando referem que é um tipo de ensino que está a ser desvalorizado, que é visto como um ensino para quem têm mais dificuldades. Os seguintes excertos comprovam os seus pensamentos, respetivamente: ***Eu acho que cada vez está a ser mais desvalorizado*** (12); ***Porque cada vez pensam mais que o profissional é para burros*** (12); ***(...) antes de entrar no ensino profissional eu tinha uma ideia completamente diferente***(8); ***(...)ouvia dizer que o ensino profissional era o ensino dos burros.***(9), no entanto compreendemos que a Manuela e o Lucas têm uma opinião favorável sobre este tipo de ensino, pois na voz da Manuela: ***(...) porque o profissional só tem boas coisas para nos oferecer***(12); ***O profissional dá-nos as duas oportunidades.***(6/13).

Refere ainda as especificidades do ensino profissional, como as aulas práticas, o estágio e os serviços externos, assim suas palavras: ***O profissional deu-me essa oportunidade estar na escola normal ter essas aulas práticas poder fazer serviços e ter estágio durante a escola que é uma coisa, o outro, o básico não dá oportunidade.*** (12)

Aponta também uma particularidade do ensino profissional: ***(...) não ia acontecer no ensino normal, não estou a ver eles estarem numa aula normal e estarem numa rodinha a perguntar coisas uns aos outros acho que não é muito habitual; (...) é algo que nos ajuda tanto pessoalmente como na nossa formação.*** (12); ***(...) nota-se um crescimento nosso, um crescimento nas nossas obrigações, no que aprendemos a fazer, uma mais valia que a gente***

tem. (12); (...) aqui a gente foca-se mais em aprender uma certa profissão. (10); Em vez de estarmos a focar-nos mais na parte teórica. (10)

6.1.1. O Curso Técnico de Receção

Compreendemos, pela voz dos entrevistados, que a escolha do curso foi uma segunda opção, uma vez que todos tinham optado pela área da Hotelaria Restauração.

Sobre o curso Técnico de Receção, a Manuela tinha a percepção de que seria um curso generalista na área do atendimento e o Lucas tinha como motivação desenvolver a comunicação. Nas palavras da Ana: **A área de eleição era a Restauração. (6); Só que não havia vagas e fui para o curso de Receção. (7); Tendo sido como 2ª opção. (7);** A Manuela refere: **inicialmente não era para ser receção, era para ser cozinha ou restauração. (7)**

Refere ainda que não tinha uma ideia concreta sobre o curso ser vocacionado só para a área da hotelaria, mencionando: **(...) pensava que receção era receção em geral quer de lojas, de várias coisas. (11)**

O Lucas justificou-se: **Nunca foi a minha primeira opção. (5); Por necessidade. (5/27); Melhorar outra parte da comunicação. (5)**

Caracterizou ainda o curso, ao salientar que este lhe deu bases para a sua vida profissional. Tal fato é visível nas seguintes expressões: **No meu ver é um bom curso. (63); Um curso que me deu uma grande base. (63); Para o que faço hoje em dia. (57); Uma base muito grande para o que faço para a profissão que desempenho hoje em dia. (66)**

A Ana não esperava gostar e refere: **Não esperava, mas estou a gostar muito. (8)**

Ao realizarem um balanço sobre o curso, apontam a falta do carácter prático em alguns módulos, como refere a Ana: **(...) o que faltava mesmo era mais aulas práticas. (64); (...) tínhamos a maioria das aulas eram aulas teóricas. (53)**

Apontaram também que era importante haver uma estruturação na disciplina da língua Inglesa que passaria pela adequação dos módulos ao curso ou pela utilização de estratégias diferentes, nomeadamente a utilização de diálogos, na voz da Manuela: **As aulas de inglês teriam que ser um bocado mais pesadas. (63/76)**

Uma das entrevistadas também deu a sua opinião sobre a dinamização de estratégias que poderiam ser realizadas no ensino da matemática, referindo: **(...) devia ser um bocadinho mais puxada a nossa matemática foi mais jogos e estatística. (63); (...) sinto que falta mais alguma coisa em matemática. (81)**

O Lucas apontou como fundamental a realização dos estágios divididos pelo ciclo de formação, como refere: **Na minha opinião seria pelo menos metade do estágio ou uma parte do estágio, um terço dividirem por os três anos.** (121)

Fez também referência que a PAP o marcou muito e na sua voz: **(...) a PAP marcou-me porque aquela PAP demorou-me muito tempo a fazer.** (120)

Pelos testemunhos dos entrevistados, ficamos com a percepção que o curso contribuiu para o desenvolvimento de várias competências e distintas para cada um deles. Assim para a Ana, contribuiu para adquirir conhecimentos gerais em determinadas áreas e para o desenvolvimento das línguas estrangeiras, para a Manuela e para o Lucas o desenvolvimento da comunicação, pois como refere a Manuela: **Não gostava assim de falar com muita gente e a receção ajudou-me a dar esse pulo para falar abertamente com mais pessoas, ter outra percepção da conversa, com outras pessoas desconhecidas.** (9); **Dar esse pulo.** (10)

Pela voz do Lucas, ficamos a compreender que: **(...) curso em si marcou-me porque agora estou aqui a trabalhar.** (119); **Se não fosse o curso não estaria aqui.** (126); **(...) o curso inteiro marcou-me porque nunca na vida estaria aqui a trabalhar se não tivesse concluído o curso ali.** (119/126)

6.1.2. Disciplina de OTR

Confirmámos, pelo testemunho dos entrevistados, que nesta disciplina foram utilizadas várias estratégias no decorrer das aulas, que contribuíram para suscitar o interesse pelas matérias e pela disciplina, nomeadamente as visitas de estudo, o visionamento de filmes, a análise de vários sites de hotéis que iam surgindo no mercado, as simulações, as perguntas orais sobre a matéria, a montagem da receção na sala de aulas práticas e organização de atividades diversas para a comunidade. Estes factos vêm esclarecidos nas seguintes citações da Ana: **As visitas de estudo também, conhecer lugares novos.**(57); **Sim porque a disciplina tínhamos às vezes aulas práticas com essas aulas práticas fazíamos atendimento ao cliente fazíamos simulações de reservas, informações turísticas.**(36); **Na sala no hotel.**(36); **E com isto durante o estágio consegui fazer bem porque já estava preparada.**(34); **(...) as vezes os filmes que você passava durante as aulas.**(36); **(...)os questionários também.**(36); **As visitas de estudo também conhecer lugares novos.**(57)

Observámos, através das evidências apresentadas pela Manuela, que a disciplina foi uma ajuda, pois as matérias lecionadas no curso foram utilizadas na prática profissional, conforme

refere: **Todas as matérias que a professora deu nessa disciplina é tudo o que a gente faz agora. (69); (...) disciplina OTR foi uma boa base para nós. (67)**

Referiu ainda algumas estratégias utilizadas: **Aquelas aulas que a professora fazia uma roda, a professora perguntava isso também nos ajudou muito a decorar certas coisas (...). (66); (...) aulas práticas.; (...) muitas dessas coisas dos papelinhos e das perguntas. (66); (...) professora fez uma dinamização diferente e isso fez com que nós conseguíssemos ter uma capacidade de decorar muito melhor.(66); Nós fazíamos os guiões que hoje também nos ajudam nós com o guião que fazíamos, pronto nós fazíamos o par, e o guião que fazíamos uns com os outros ajudam nos agora que nós conseguimos decorar o que é que era preciso dizer.(66); (...) termos construído a nossa receção desde o início também nos ajudou a ver mais ou menos como é que era um lado e como é que era o outro.(66); Porque nós tínhamos aquelas aulas também que fazíamos de cliente e que fazíamos de rececionista, apesar de sermos colegas nós conseguimos ter mais ou menos uma perceção do que era e isso ajudou-me a não ter um impacto tão forte quando entrei aqui, foi bom ajudou-me muito.(66); (...) comunicação fluente conseguia explicar-nos tudo tim tim por tim tim isso ajudou-me a perceber o que é que era mais a ser rececionista.(66); Com essa técnica(...) estarem numa rodinha a perguntar coisas uns aos outros(...).(13/66)**

Constatámos ainda que a Manuela tinha umas expetativas muito baixas, relativamente à matéria ministrada e à sua aplicabilidade na vida profissional, havendo uma mudança positiva, confirmada pelas suas palavras: **A professora está-nos a ensinar só por estar a ensinar porque nós não vamos fazer isso numa unidade, não nós fazemos tudo o que a professora nos ensinou na unidade.(70); Tudo o que a professora nos ensinou nesses três anos não faziam sentido para mim na altura, mas agora fazem bastante sentido. (43/44); (...) houve um módulo de animação.(67); Professora ensinou-nos a fazer uma atividade desde o início, nós fizemos várias folhas, o que é que cada um ia fazer o porquê do irmos fazer, quais eram as características pronto fizemos a avaliação digamos assim de tudo o que nós íamos fazer durante essa atividade.(66); Lembro-me que nós dividimos a turma e fizemos várias atividades no lar de idosos lá de Alvito (72); (...) foi uma boa experiência.(73); Organizámos os candidatos dividimos por exemplo um ia fazer uma coisa outro ia fazer outra dividíamos as categorias tínhamos os prémios.(72); (...) sobre o *Bullying*.(72)**

Percebemos que o Lucas considera que em termos de estratégias utilizadas estas foram coerentes: **Como você passava a informação nunca tive nenhum problema com isso sempre**

foi coerente.(117); Slides, powerpoints, vídeos quando aparecia um hotel novo você mostrava vídeo do hotel novo nós até gostávamos de ver.(128); Podíamos discutir um hotel novo que apareceu ou em Évora ou em Beja.(117);Tipo aquele que apareceu o hotel B, ficamos uma hora a falar desse porque era interessante foi uma ideia interessante foi sempre coerente nunca foi demais nunca foi tipo aquele que foi informação demais nunca foi algo assim que perdêssemos o controlo daquilo que estávamos a receber sempre foi algo assim em doses digeríveis.(117);(...)a criatividade de fazermos o nosso pequeno hotel.(117); (...)isso também é de louvar por isso a parte de fazermos a nossa pequena receção.(117); Também simulações e essas coisas.(117); (...)Acho que você arranjou um bom meio-termo porque não poderia dar muita informação de repente senão nós perderíamos o interesse e não poderia ser só galhofada e visitar sítios senão nós pensaríamos que a vida de rececionista era só isso. (117); (...) acho que consegui um bom meio-termo. (118)

Indica ainda, sobre as visitas de estudo, as vantagens profissionais da realização desta metodologia: **Sempre houve a possibilidade de vermos outras unidades. (68); Para sabermos como é que várias tipologias de unidades funcionavam, fomos ver *hosteis*, fomos ver hotéis. (69); (...) nos levar a vários sítios, nunca ter assim problema em nos levar a várias unidades. (68);(...)então é por causa disto que é diferente por causa daquilo de acolá, conseguimos logo apontar porque é que uma coisa é diferente da outra.(69); Mesmo o atendimento é completamente diferente de umas áreas para as outras.(69)**

Sobre a disciplina de OTR, o entrevistado considera que a mesma contribuiu para que, hoje em dia, possa desempenhar corretamente os procedimentos na receção o que o preparou para Entrada na vida profissional, quando realizou o primeiro estágio. Este aspeto é documentado nos excertos: **(...) nós já aprendemos isso não precisa de estar a ensinar-nos isso outra vez (...). (118); Ajudou bastante porque não tinha a menor ideia como é que era trabalhar aqui antes de vir se quer, para o estágio já tinha noção de como é que as coisas funcionavam já tinha alguma experiência não com clientes a sério mas nas nossas simulações e a parte técnica, palavras.(62); (...)acho que consegui um bom meio-termo que complementasse a parte da teoria e a parte da experiência não profissional.(116); Mas mesmo não sendo profissional ajudou bastante para nós termos a noção de como é que as coisas funcionavam.(118); Para a área de OTR sempre senti o que estávamos a aprender tinha a sua lógica e que eventualmente haveríamos de precisar daquilo que estávamos a aprender(63)**

No entanto identifica o módulo de animação como um módulo que não deveria fazer parte da estrutura da disciplina, não percebendo a sua aplicabilidade, como apresenta na sua citação:(...) **havia certos módulos que não despertavam tanto interesse porque se calhar não era uma área que para mim não, pronto via a sua lógica porque é que a haveríamos de aprender (62); (...)**nunca vi a ligação entre animação e a receção.(62) Mas acrescenta que uma colega conseguiu aplicar sozinha os conteúdos e refere: **Pegou no que você lhe ensinou.(63); (...)**foi fazer eventos ela própria sozinha acho que isso é até é uma amostra de que ajudou.(118)

Na sua opinião este módulo deveria ser opcional, como refere: **A animação se desse para ser opcional. (124)**

6.1.3. Contributos da professora de OTR

Ficamos a conhecer através da voz dos entrevistados, as características da professora de OTR, identificando os contributos da professora para o desenvolvimento profissional. Nas palavras da Ana:(...) **tem uma paciência enorme além de quando era professora. (61)**

Pela voz da Manuela tomamos conhecimento do papel desempenhado pela professora: **Professora também nos ajudou bastante.(65);A professora ensinou-nos o que tinha aprendido sozinha.(65);(...)**a professora conseguiu-nos ensinar procedimento a procedimento.(65); **A professora foi um bocado mais exigente.(65);Mas isso ajudou-nos muito.(43); A professora batalhou connosco para aprendermos.(65);A professora deu tudo o que nos tem ajudado agora.(65);Eu penso que a professora era quem puxava mais por nós.(65);Era a que mais lutava pelo nossa profissão por o nosso futuro.(74); (...)**a professora foi a quem mais me marcou em tudo o processo que tive pela escola.(75); **Professora foi que mais me marcou em todo.(65); (...)**pela maneira como a Professora falava com paixão pelo que estava a dizer isso marca muito.(74); **As suas aulas, a maneira como a professora via-se que a professora tem gosto por esta profissão via-se que a professora estava a ensinar com gosto.(74); A professora ter uma experiência em primeira mão ajudou-me eu penso que ajudou a toda a gente a perceber o que é quer era ajudou-nos a crescer a ajudou-nos a ter uma identidade profissional enquanto rececionista.(65)**

Referiu ainda que no momento presente conseguia perceber a atuação da professora: (...) **porque a professora estava sempre a puxar por nós. (61); Consigo ver porque é que a professora batalhou tanto. (65); Porque é que a professora puxa tanto por nós. (66); porque**

é que a professora bateu sempre na mesma tecla para a gente aprender para nós fazermos como deve de ser. (65); (...) ajuda muito no trabalho que temos hoje em dia. (67); (...) como é que eu fiz nessas aulas. (67)

Percecionamos através do testemunho do Lucas que a honestidade da professora sobre a área, contribui para que tivesse uma ideia verdadeira e clara sobre a mesma. Os excertos apresentados confirmam os factos apresentados: **Senti aquilo que disse da honestidade, gostei desse fato e a partir de aí sempre tive respeito por si.(111);E achei bom o fato de você estar a tentar das coisas *soft*, disse logo como é que era duro, eu gostei disso.(63); (...) disse logo as coisas como são.(63); (...)você nunca teve medo de nos dizer.(66); (...)sempre nos disse é uma profissão difícil(...).(66); (...)sempre foi honesta(...).(67);(...)nunca fiquei com uma visão diferente quando entrei (...).(65); (...)foi algo que eu reparei logo que você nunca teve medo.(66); De dizer aquilo que a profissão realmente é.(50); Disse logo é uma profissão difícil.(50); É preciso trabalhar muitas horas.(50); É preciso de ter a paciência para os clientes. (50); (...) é preciso sermos psicólogos. (53); É preciso sermos rececionistas sermos um pouco de tudo para trabalhar nesta área.(54); (...)foi assim que foi, nunca fui iludido como é que haveria de ser sempre.(66); Foi aquilo que foi você disse, aquilo que era e foi aquilo que aconteceu.(66); (...) acho que ajuda bastante porque não ilude uma pessoa a seguir uma área que depois no final não é aquilo que a pessoa está à espera acho que isso faz bastante a diferença. (66/64)**

Lembrou também a disponibilidade da professora e na voz do entrevistado: **(...) foi o fato de sempre se disponibilizar a levar-nos a sítios pessoalmente para a gente aprender as diferenças e não só ler. (64/63/69); Sempre houve a possibilidade de vermos outras unidades. (68); Para sabermos como é que várias tipologias de unidades funcionavam fomos ver *hosteis*, fomos ver hotéis. (69)**

6.2. Entrada na Vida Ativa

6.2.1. A profissão

Sobre a profissão de rececionista, percecionamos que os entrevistados têm uma ideia muito positiva sobre a mesma, afirmando que consideram uma profissão de futuro, contribuindo para o desenvolvimento profissional, identificando o perfil do rececionista e a sua importância. No entanto, a Manuela considera que é uma profissão pouco valorizada, mas que contribuiu para a entrevistada desenvolver a empatia com terceiros, nas suas palavras: **Sinto que sou**

uma pessoa que tenho mais empatia com os problemas de cada um. (62); Ainda na voz da Manuela: **Nós estamos sempre a crescer e é isso que eu quero continuar a fazer tanto que quando vim para cá não era o que sou agora. (32); (...) temos de ser umas pessoas mais calmas temos de saber conversar temos de ter um bocadinho de, temos de ter uma boa conversa com o cliente (...)(31); Como rececionista temos de ter uma boa apresentação acima de tudo uma vez que somos logo a primeira o primeiro contacto com o cliente.(39) O primeiro impacto nós é que lidamos com o cliente, temos de passar uma boa imagem que nós somos a imagem da unidade para o cliente. (39); Nós nesta profissão somos um bocado deixados mais para trás. (35); Porque a receção nunca é valorizada como deve de ser. (35)** Mencionou também que os aspetos negativos da profissão estão relacionados com os clientes e com o tratamento das reclamações. Tais aspetos podem ser compreendidos no excerto: **Os clientes chatos, lidar com reclamações, lidar com pequenos problemas de nada, as pessoas serem muito exigentes quando sabem que vêm para um sítio calmo e não gostarem de sítios calmos. (36/37)**

A Ana refere: **É uma profissão que tem futuro que exige muito de nós, tem que ter muita paciência, e acima de tudo postura. (30/32)**

Apontou ainda a aprendizagem das línguas como fator positivo, pois tem muita dificuldade e acredita ser uma boa rececionista:**(...) considero-me uma boa rececionista. (49); (...) o meu ponto fraco é a língua Inglesa, línguas estrangeiras. (50)**

O Lucas revelou que esta profissão poderá abrir caminhos para outras, nomeadamente no apoio ao cliente, sendo, no entanto, uma profissão difícil. Pelas suas palavras: **O que eu considero mais positivo na profissão (...) tem a ver com o que ela nos consegue fazer depois para o futuro. (28); Uma pessoa que trabalhe na receção consegue entrar em muitos sítio que precisem apoio ao cliente ou algo do género (...)(29); Tem uma saída muito grande.(30); É difícil tem os seus momentos difíceis.(50)**

6.2.2. Experiência profissional

Verificamos que Ana e o Lucas têm mais conhecimento da área hoteleira do que a Manuela, uma vez que têm outro tipo experiência na Hotelaria Restauração, além da experiência que adquiriram na FCT. A Manuela só teve contacto com esta área quando realizou a FCT. Estes factos são visíveis nas seguintes transcrições em que a entrevistada Ana diz: **(...) no bar e nas mesas empregada de balcão. (14)**

O Lucas refere: **Tive no Muralhas lá em Évora, tive a fazer um estágio de 3 meses lá no bar deles.** (12); a Manuela afirma: **No início fiz receção.**(14) ;(...)o estágio que foi mais em café do que em receção.(14)

Foi visível que este facto não influenciou o desempenho da Manuela na receção, poderá sim ter ajudado a Ana e o Lucas, quando tiveram que ajudar os colegas do Restaurante/Bar, em tarefas específicas desta área.

6.2.3. Funcionamento da receção

Constatamos que os três entrevistados têm uma opinião diferente sobre o funcionamento da receção, uma vez que a Ana considera: **Em relação à comunicação penso que tem muita pouca a comunicação.** (15/16); **Se está a fluir só se for da parte da receção e dos andares porque em relação à restauração penso que não está assim.** (15/16); **Porque falta pessoal.** (21)

Já a Manuela tem a seguinte opinião: **(...) os departamentos até se dão se bem entre si.** (16)

Por último, o Lucas considera que o estabelecimento está a funcionar normalmente, apesar de terem existido algumas dificuldades no arranque deste projeto. Nas suas palavras: **As outras áreas acho que também foram melhorando houve alguns solavancos ao início como é normal depois lá se foram limando até agora acho que está tudo a funcionar.** (17)

A nível da receção, consideram os três que é uma receção que tem um bom espaço, é funcional e agradável e que se encontra estabilizada, tendo a equipa de trabalho contribuído para este aspeto, funcionando em sintonia, mas a Ana e a Manuela frisaram que era importante ter *um back-office*: **(...) única coisa que falta que é um Back- Office que eu penso que em todas as receções tem de haver.** (20); **Fazia muita falta.** (20)

Pela voz da Manuela ficamos a perceber: **Uma coisa particular na receção é a nossa organização, felizmente já estamos muito melhores em termos de papéis.** (18)

O Lucas destaca a falta de formação com o *software*, nas suas palavras: Na receção mais especificamente devido à falta de treino no programa tivemos algumas dificuldades.(17)

A Manuela referiu que sentiu alguma dificuldade pessoal e profissional, pois estava habituada a trabalhar sozinha. Tal facto observa-se pelas seguintes afirmações: **(...) foi um choque.** (17); **Eu estava habituada a trabalhar mais sozinha não estava habituada a ser ajudada e a ajudar os outros colegas. Se vir muitos papéis e não saber o que são começo logo a entrar em stresse não sei o que é que hei-de fazer à minha vida.** (49)

O Lucas mencionou que a receção assume um papel macro dentro da unidade hoteleira, pois nas suas palavras: **Temos vários departamentos combinados num só.** (71)

Refere a polivalência, uma vez que desempenham várias tarefas. Este facto é assim evidenciado: **(...) muito mais coisas para organizar (...).** (72)

Considera que a receção está organizada e frisou que deveria haver um equilíbrio entre a organização dos documentos e informaticamente. Estes factos são constados quando refere:**(...) eu acho que está bem organizado (...)**(73); **Termos de chegar assim a um meio termo assim uma boa organização em termos informáticos e em termos mesmo de papéis e manuais temos ali um meio termo(...).** (73)

A nível dos aspetos negativos, a Ana identifica a falta de atenção, esquecimentos, trabalho excessivo e a não leitura do *log book*. Na sua voz: **(...) negativos pronto é aquele ditado que se diz é com os erros é que se aprende.** (20); **(...) serve de uma lição.**(22); **(...) da distração de todos.**(23);**(...) não lerem o log book** (23);**(...) um colega nosso.**(23/26);**(...) a falta de interesse.** (23); **Muito trabalho e esquecimento.** (23); **(...) vezes temos muito trabalho.** (23)

A Manuela e o Lucas mencionam que na receção existem muitos documentos. Na voz da Manuela: **Temos muitos papéis, mas isso é normal numa receção, mas é uns papéis organizados felizmente.** (18)

Sendo adepto das novas tecnologias, percebemos que o Lucas preferia uma receção em que a documentação fosse em menor quantidade, identificando ainda a pressão diária a que os profissionais estão sujeitos, nomeadamente no relacionamento com os clientes, bem como os horários que são inerentes a esta área. Estes factos são constatados desta forma: **É a pressão que nós levamos daqui para casa.** (33/34); **Depois é capaz de nos estragar o resto do dia ou o resto da semana.** (33/35); **As pessoas com que lidamos na profissão que trazem a parte negativa.** (33/36); **Os horários na hotelaria às vezes dificultam um bocado.** (33/37)

Percebemos através das palavras da Manuela e do Lucas que cada um utiliza os seus procedimentos, cada um operacionaliza à sua maneira os procedimentos, cada um tem o seu método e que, por vezes, se torna difícil trabalhar neste sistema, conforme referem: **No final estão todos feitos, mas cada um depois faz à sua maneira.** (25); **Cada um tem a sua maneira de trabalhar e é um bocado difícil termos duas pessoas a trabalhar ao mesmo tempo cada um com a sua organização.** (21)

Sobre os aspetos negativos na dinâmica do trabalho da receção, o Lucas aponta os métodos pessoais que cada um desenvolvia no início, pois gerava confusão entre todos, conforme as

suas palavras: **(...)vezes os nossos métodos(...) foi mais ao início, agora não é tanto mas os nossos métodos de fazer as coisas ao início eram capazes de até gerar alguma confusão porque agora não.**(94) **A falta de comunicação foi outro aspeto apontado. Na sua voz: também falta de comunicação (...).** (95)

A entrevistada Manuela fez um balanço positivo do desempenho profissional, desde que iniciaram o seu trabalho até ao momento da entrevista, expressando-se nas suas palavras: **Acho que como começamos e estamos agora estamos muito melhores.** (21); **(...) a experiência que estamos a alcançar estamos a ficar cada vez melhores(...)**(40)

6.2.4. Relações interpessoais e profissionais

Ficamos a compreender que, relativamente a estes dois aspetos, todos evidenciam o bom relacionamento existente na receção, o que possibilita a comunicação, a troca de ideias e o esclarecimento de dúvidas, apesar de a Manuela referir as desavenças, que acontecem por vezes, sendo difícil separar a vida pessoal da profissional, como diz a Ana: **Penso que temos uma relação boa.** (24/25); **(...) comunicação, troca de ideias, e algumas dúvidas esclarecidas.** (25)

O Lucas afirma: **Podemos contar com a ajuda e apoio uns dos outros facilmente.** (25). Na voz da Manuela: **Entre todos damo-nos todos bem.** (23); **Temos as nossas desavenças, mas em que local é que não há desavenças, não é?** (23); **Temos a nossa vida pessoal às vezes trazemos aqui para o trabalho.** (24); **(...) mas há coisas que a gente não consegue deixar lá fora e depois acabamos por descarregar nos colegas (...).**(24)

6.2.5. Procedimentos técnicos

6.2.5.1. Check-in

Constatámos que a nível dos procedimentos realizados no check-in, todos seguem os passos obrigatórios na realização de um check-in, podendo haver uma variação no acompanhamento do cliente ao quarto, em que, por exemplo, o Lucas refere: **Nunca costumo acompanhar ao quarto porque não gosto muito de deixar a receção sozinha.** (79). Refere que cada um, tem procedimentos próprios e maneiras distintas de o realizar, respeitando cada um, os métodos dos outros. Assim, nas suas palavras: **(...) cada um tem o seu método.** (79); **Não tento meter-me muito no método delas se é confortável para elas e se para elas não há problema.** (80); **Elas que façam como acham melhor.** (80)

6.2.5.2. Check-out

Percebemos que a Manuela tem a percepção que este momento corresponde à saída do cliente e ao pagamento dos seus consumos na unidade e que não pode levar muito tempo para desempenhar as tarefas, pois o cliente não gosta de esperar. Assim na sua voz: **O check-out tento ser um pouco mais rápida porque as pessoas querem-se ir embora, estão um bocados chateados porque se vão embora.** (46)

O Lucas refere que a nível da faturação ao cliente não existem enganos, conforme as suas palavras: **Nunca houve assim grandes falhas nas contas.** (81)

6.2.5.3. Assistência de clientes

Percebemos também que os entrevistados dão importância ao serviço ao cliente, quando prestam informações sobre os serviços da pousada, como o aluguer de cofres, minibares e informações turísticas. Constatamos ainda que sobre a aluguer de cofres, a Ana já não se recorda do funcionamento do mesmo: **(...) Já tive uma vez mas já me esqueci isso foi logo no inicio foi há muito tempo.** (42)

O Lucas salientou que procede à troca de quartos quando os clientes não estão satisfeitos, podendo o cliente escolher, conforme expressa: **(...) até ir mostrar vários quartos a pessoa até escolhe pode escolher aquele que quiser.** (82)

A nível de guarda de valores, os clientes poderão usar os cofres que estão no quarto, respondendo pela positiva que sabe utilizá-los. Nas suas palavras: **Têm os cofres nos quartos podem guardar lá.** (83)

6.2.5.4. Reservas

Sobre a gestão de reservas dos quartos, foi visível que seguem os procedimentos, e que têm cuidados, de forma a originar o mínimo de enganos. Pelos testemunhos dos entrevistados conseguimos fazer esse apuramento, no entanto pelas observações realizadas através das rubricas de avaliação, constatamos que deverá haver mais atenção a este ponto.

6.2.5.5. Desempenho profissional

Sobre o desempenho profissional, a Ana refere que houve uma evolução profissional relativamente à autonomia e com o lidar das situações, apesar na resolução de problemas ainda sentir algumas dificuldades, frisando que tem uma boa capacidade de trabalho. Este facto é visível nas suas palavras: **Tenho uma boa capacidade de trabalho.** (49) **;(...) ter a noção do que eu estou a fazer.** (49); **(...) atenção sim.** (49); **Mas às vezes umas pequenas**

mas muito pequenas distrações muito boa postura, amabilidade 100% e disponibilidade também a 100%. (49)

A Manuela evidenciou que a sua postura deveria ser melhorada. Nas palavras da entrevistada: **(...) a minha postura acho que tenho de melhorar um bocadinho ainda nesse aspeto acho que ainda não tenho uma postura adequada. (61); Acho que me falta qualquer coisa. (61)**

O Lucas revelou a importância que deve ser dada ao serviço ao cliente, quando afirma: **Temos é de fazer o cliente contente. (57); (...) sinto que temos de estar sempre disponíveis para o que o hóspede precisar. (50) ;(...)** acho que é a disponibilidade e a atenção são os dois principais componentes para um bom rececionista. (50); **(...) a amabilidade isso também ajuda. (50); (...) uma pessoa está ali disponível 99% para tudo o que a pessoa precisar. (50); (...) acho que depois também que faz a diferença. (58) ;(...)** facto da atenção ao cliente é mais fazermos aquilo que ele quer. (50); **Tem a ver com a disponibilidade. (50); Estar sempre ali a resolver. (57); que a pessoa se sente. (50); Ajudar de várias maneiras que a pessoa se calhar não estaria à espera (...). (58); Dá uns pontos positivos. (57)**

6.3. Supervisão e desenvolvimento profissional

6.3.1. Supervisão

Constatámos com os testemunhos dos entrevistados que a supervisão foi aplicada e do seu contributo nestes profissionais, pois a supervisora orienta e apoia mesmo quando não está presente no local, como refere a Ana: **(...) nos orienta muito.(66); Porque às vezes qualquer dúvida qualquer questão, você não está aqui presencialmente mas está sempre ao telefone connosco sempre aos email, isso é muito importante.(65);Acaba por dar apoio.(66)**

Destacamos também, pela importância que revelam, os seguintes excertos da Manuela: **Agora está-me a ajudar bastante enquanto profissional.(87); (...)**e depois ligamos à professora, professora aconteceu isto e isto fizemos isto e por vezes até não fazemos bem ah não faz mal façam assim e assim e fica a questão resolvida. (87); **Não é um apoio que esteja sempre mas é um apoio que se nós estivermos mal a professora consegue-nos dizer fizeram isto mal para a próxima façam assim até é um bom apoio visto desse modo. (86/84); Estou muito mais responsável do que era antigamente(60/84);(...)**estou muito diferente professora.(57/84/58)

O Lucas mencionou também as vantagens da supervisão, quando expressa: **Eu por um lado até gosto que não esteja aqui ninguém a tempo inteiro. (97); Porque nós podemos aprender a resolver as coisas sozinhos. (98)**

Mencionou também a vantagem da supervisão e nas suas palavras refere: **(...) essa posição de supervisão ajuda bastante quando temos aqueles problemas que é falta de experiência (...).** (99); **(...) a supervisão vai nos fazer falta e continua a fazer falta.** (97); **Porque há muitas coisas que nós temos dificuldade em resolver(..) você pode dar a sua experiência (...)**(101)

6.3.2. Autonomia

Verificamos que o Lucas considerou que desenvolveu trabalho de uma forma autónoma e na sua voz: **Temos ficado autónomos muito mais rápido por um lado é bom, por um lado é mau.** (98)

6.3.3. Feedback

Foi visível que o entrevistado tem consciência da importância do *feedback* que lhe foi dado pela supervisora e que contribuiu para a sua aprendizagem. Através dos seguintes excertos, este aspeto é identificado: **Temos de ter uma noção se as coisas estão bem ou mal feitas.**(97);**Por isso acho que a parte ao início era importante você estava lá.**(101); **(...)ajudou-nos ali a preparar para a gente aprender também como é que funcionava no ambiente de equipa**(101/102);**Temos de ter uma noção se as coisas estão bem ou mal feitas.**(97);**Porque nós poderíamos fazer uma coisa mal durante um ano se ninguém nos disser que a coisa está mal feito(...)**nós aí podemos alterar logo é porque nós não temos experiência não sabemos se está mal ou bem feito a questão é essa você está aqui para(...)(97); **(...)você chegar caso tenhamos feito mal(...)**(101/102) ;**(...)você também diz**(102);**Depois quando chega cá como vem cá logo nos diz se fizemos bem ou se fizemos mal como é que havemos de fazer no futuro, caso tenhamos feito mal como resolver a situação depois**(102).

6.3.4. Trabalho colaborativo

Foi visível que existe um trabalho colaborativo entre pares, como diz a Manuela: **Nós aqui entre nós falamos muito do que acontece em cada turno damo-nos bem ao ponto de dizer hoje aconteceu-me isto e o cliente era chato e a outra pessoa consegue percebe-nos o que é que nos estamos a dizer** (23/85).

Através da voz da Ana compreendemos também: **Penso que temos uma relação boa.** (24/25); **(...) comunicação, troca de ideias, e algumas dúvidas esclarecidas** (25).

O entrevistado Lucas considera que foi visível o trabalho colaborativo entre os profissionais e a supervisora, sendo expresso com as suas palavras: **(...) ajudou-nos ali a preparar para a gente aprender também como é que funcionava no ambiente de equipa.**(101/102);**Prefiro**

falar sempre consigo sempre que acontece alguma coisa.(105) (...) assim que você me disser como é que eu devo que fazer depois eu também faço sozinho(97 ;(...))você acha que eu deva fazer que é o que eu costumo fazer ligo lhe ou pergunto-lhe.(97/105);Tento sempre falar consigo(...) sei que até podia responder sozinho mas prefiro ter a certeza que estou a fazer as coisas bem. (97/105); (...) uns com os outros(108).

6.3.5. Reuniões periódicas

Os entrevistados têm uma opinião favorável e comum sobre o papel desempenhado pelas reuniões que foram realizadas, contribuindo para um crescimento profissional e pessoal, pois são nessas reuniões que se debatem e esclarecem dúvidas e procedimentos. Apresentamos os excertos que comprovam o que foi referido: **Essas nossas reuniões servem especificamente para esclarecer dúvidas chamar a atenção expor as nossas dificuldades, dificuldades não só e o progresso. (67) ;(...) algumas dúvidas (66); (...) devem continuar.(67)** Com testemunho da Manuela percebemos ainda: **Essas reuniões a professora chega e vê folha por folha e consegue perceber tudo na hora consegue desvendar tudo e isso dá-nos uma grande ajuda para resolver (86/87); Ajuda(88); Como a professora resolve quando a gente não é capaz de resolver nós conseguimos aprender(87); Nós não resolvemos na hora, não resolvemos sozinhos, mas a maneira como a professora resolve os problemas mesmo não sendo nós a resolver nós conseguimos aprender, é uma aprendizagem disso(87/86/84); Tem uma confiança em nós(87); (...) com obstáculos é que nós evoluímos(84).**

Compreendemos que, para o entrevistado, as reuniões periódicas têm sentido, fazem falta, pois permitem discutir os problemas e arranjar soluções para os mesmos. Tal facto expressa-se quando o entrevistado refere: **Acho que estas reuniões tipo mês a mês, dois em dois meses para a gente fazer o ponto assente como é que está tudo a correr o que é que tem acontecido que você não saiba porque pronto como você está mais no ponto supervisão falamos mais consigo quando temos aqueles problemas, aqueles incêndios que precisamos de vocês para nos ajudar(104);(...) na reunião nós passamos aconteceu isto nós resolvemos(105); (...)acho que faz falta só mesmo para você ter noção de como é que nós aqui andamos a trabalhar sozinhos.(104); Acho que faz falta, faz sim(104)**

6.3.6. Perfil da supervisora

Ficamos a conhecer o perfil da supervisora, ressaltando uma particularidade, através da Ana: **Tem muita capacidade em resolver os problemas, sabe muito bem o que está a fazer(67) ;(...)**

agora também, uma paciência enorme(67) ;(...) uma excelente profissional é isso(67);Em nos ensinar é claro (67); para ver se nós conseguimos chegar (vou usar essa palavra) aos pés dela profissionalmente(67); foi difícil de aturar, mas agora já estou habituada. Há dias que não se consegue mesmo (67/61.)

O Lucas frisou ainda: **(...) você chega cá em 5 minutos resolve logo a situação (...)(101); Como eu me lembro uma vez tivemos um problema durante duas horas eu você ligou-me e em dez minutos resolvemos a situação (...). (101)**

Percebemos também que existiu uma cumplicidade dentro do grupo e este facto é constatado pelas seguintes expressões: **Acho que das melhores coisas que tenho a dizer é que você trata-nos como profissionais(101/106); Mesmo que não sejamos profissionais sempre nos tratou com o respeito devido(101/106) Nunca foi tipo como crianças ou ainda como alunos, nunca nos tratou como alunos tratou-nos como colegas(105); (...)acho que isso foi algo que nós todos na receção falámos sobre isso e concordámos que nunca fomos diminuídos para crianças ou para gaiatos sempre fomos como colegas (105); Sempre foi passado ao início não diretamente mas pelas ações e sempre ouvimos isso e achámos uma coisa boa(97). (...) faziamos sentir bem não sentíamos que erámos só gaiatos aqui e as suas ordens (105); (...) sentíamos que erámos colegas a aprender consigo e melhorar a nossa maneira de funcionar ali também (10) ;(...) nunca me senti como fosse uma criança senti como se fosse um colega apesar de você já ter muito mais experiência do que nós nunca tornou isso uma coisa negativa sempre foi uma coisa positiva (105); acho que foi algo bastante positivo. (99); se havia algum problema perguntava o que é que nós poderíamos fazer (97)**

Apontou ainda outras características da supervisora como motivadora, com capacidade para receber opiniões e articulando-as, admitindo os enganos e considerando-os normais e que estes aspetos é que contribuem para o melhor funcionamento da receção. Apresentamos os excertos que comprova o facto apresentado: **(...) quando você dá a sua opinião está a aberta a receber a opinião de nós (101); (...) também não sobrepõe a seu só por ser chefe ficar aberta a ouvir nossa também (101);Acho super importante porque apesar de termos pouca experiência o fato de termos outra visão da maneira como as coisas são feitas às vezes até podemos ter um opinião diferente do assunto até pode funcionar melhor até mesmo uma mistura da sua com a minha ou com a da Manuela(108); Pode criar uma maneira de fazer as coisas melhor e acho que o fato de estar aberta a ouvir o que nós achamos numa situação(101);Também influência bastante o funcionamento pronto como você disse nós**

não somos robots você também falha às vezes, e nós aqui as vezes também podemos dizer se calhar professora é melhor assim melhor assado(...)(99); O que você fez foi cultivar-nos entre aspas para a gente sermos como somos agora acho que foi a maneira correta de fazermos as coisas porque a experiência é conseguida isso só a trabalhar na área é que conseguimos(97).

Conclusões

Em Portugal o Ensino Profissional percorreu um caminho longo, desde o seu surgimento até à sua consolidação como ensino de referência, com os seus modelos de ensino teórico-prático e pedagógico flexível. Tendo como orientação a aprendizagem de uma profissão e a apropriação/desenvolvimento de competências, com vista a facilitar a inserção no mercado de trabalho, um dos seus principais objetivos é a preparação de jovens para o exercício de uma profissão com autonomia. Durante o percurso de formação, com uma duração de três anos, realizado na escola e em contexto real de trabalho, o aluno vai-se apropriando de conhecimentos, aprendizagens e competências. Os formandos são orientados e acompanhados por especialistas, pelo que se pretende que sejam docentes e simultaneamente facilitadores da sua inserção no mercado de trabalho.

Da nossa experiência e do que conhecemos com este estudo, corroboramos com muitos autores que identificam a entrada na vida ativa como uma etapa muito marcante, pois o jovem e futuro profissional irá naturalmente forçar a quebra dos laços com a escola e o desenvolvimento de novos laços, atitudes, comportamentos e opções, por forma a permitir a construção do perfil idealizado, a imagem e a emancipação profissional.

Este estudo foi desenvolvido em contexto laboral, num momento em que os ex-alunos deixaram o ensino profissional e iniciaram a vida ativa. Teve por base a curiosidade de uma docente não profissionalizada, ou seja, a investigadora que desenvolveu este trabalho. Iniciou com a necessidade de compreender influências de uma disciplina da área técnica - Operações Técnicas de Receção (OTR), do curso Profissional Técnico de Receção ministrado na Escola Profissional de Alvito no início de carreira dos jovens que fizeram o percurso formativo naquele contexto escolar. **Pretendeu-se assim conhecer os reais contributos da disciplina de OTR para o início da prática destes novos profissionais, ao mesmo tempo que se conheciam e analisariam documentos e dinâmicas formativas, e se conheceriam quotidianos e vivências que permitiriam compreender as trajetórias profissionais que se foram construindo naqueles ambientes.**

Pretendemos também, por outro lado, incluir uma análise e interpretação promissora da projeção de ações futuras, sobretudo no âmbito da disciplina em estudo, em termos de

inovações e de alterações das práticas pedagógicas, o que a investigação deveria possibilitar à docente quando assumisse novamente esse papel.

É de referir que a Escola Profissional de Alvito foi fundada há vinte seis anos, iniciando a sua atividade no ano letivo de 1990/1991. Nesse contexto, formou muitos profissionais que ingressaram no mercado de trabalho ou que prosseguiram estudos superiores. A Pousada Castelo de Alvito, funcionando em parceria com a Escola Profissional de Alvito em 2016, veio responder a um dos pressupostos das escolas profissionais: contribuir para a integração na vida ativa dos alunos formados na escola. Ressaltamos os vários papéis assumidos pela investigadora e o que esse facto permitiu no desenvolvimento do projeto de investigação. Para além de professora/formadora da disciplina de OTR naquela escola, tendo contribuído para a formação daqueles estudantes durante o curso de formação profissional, foi também a supervisora na Pousada, orientando os intervenientes neste estudo durante a sua fase de inserção na vida ativa. Estes factos possibilitaram a utilização diversas técnicas de recolha de dados e, conseqüentemente, procedimentos metodológicos que os integraram nas fases de análise e interpretação.

Relembramos aqui a questão de partida e os objetivos gerais e específicos desta dissertação, já que, em se tratando de um estudo de caso, não permite a generalização dos resultados a outros contextos. **A curiosidade de partida foi a compreensão de dinâmicas formativas, de vivências e de influências na construção de trajetórias profissionais de três jovens que frequentaram o Ensino Profissional da Escola de Alvito, e que se encontravam em início de carreira como técnicos de receção na Pousada Castelo de Alvito**, quando encetámos o projeto de investigação.

Em concordância, estipulámos como **objetivos gerais**: a) analisar e compreender os contributos da disciplina Operações Técnicas de Receção para o início da vida profissional de três recém-formados; b) supervisionar e compreender o desempenho dos 3 rececionistas formados na EPA, no ciclo de formação de dois mil e doze a dois mil e quinze, no início da sua vida profissional na Pousada Castelo de Alvito; c) projetar ações futuras no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção. Como **objetivos específicos** identificámos: a) perceber a relevância das dinâmicas de participação, metodologias e atividades, no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção; b) identificar os contributos da OTR contributos para a iniciação à prática profissional; c)conhecer o contributo das atividades extra letivas levadas a cabo, no âmbito da OTR; d)conhecer e compreender o funcionamento e a organização da

disciplina, relacionando-os com o desempenho profissional do rececionista, no início da vida profissional ativa; e) conhecer e compreender a perceção dos três antigos formandos relativamente ao plano de estudos da disciplina Operações Técnicas de Receção.

No que diz respeito à compreensão da influência da disciplina Operações Técnicas de Receção no início da vida profissional dos rececionistas formados, concluímos que tratando-se da disciplina do plano curricular que iria transmitir uma grande parte das competências técnicas para o desenvolvimento da profissão de rececionista (tendo em conta que os intervenientes do estudo escolheram este curso como segunda opção, já que tinham optado pela disciplina de Hotelaria Restauração), ajudou no desenvolvimento das competências técnicas, relativamente aos procedimentos que são executados diariamente na receção, influenciando positivamente o trabalho desenvolvido pelos profissionais. Assim, através dos vários módulos que compõem o plano curricular da disciplina, da lecionação dos seus conteúdos e das várias estratégias utilizadas, os alunos foram adquirindo competências que facilitaram a sua inserção na vida ativa profissional, já que a matéria lecionada durante o ciclo de formação correspondeu aos procedimentos adequados ao desenvolvimento do trabalho diário de rececionista, constituindo uma base sólida para um início de carreira. Apercebemo-nos também que a aplicabilidade dos conteúdos da disciplina não foi unanime para os intervenientes do estudo, pois um deles referiu desconfiança quanto a sua eficácia na prática. Curiosamente, ao entrar na vida ativa teve a perceção contrária, conseguindo identificar as situações e associar a matéria que tinha apreendido.

Para perceber a relevância das atividades desenvolvidas no âmbito da disciplina Operações Técnicas de Receção, verificamos que foram referenciadas, pelos intervenientes, várias atividades dinamizadas nos módulos em estudo e que consideramos terem possibilitado as aprendizagens e facilitado a sua inserção na vida ativa profissional. Evidenciamos o visionamento de filmes que tornaram as aulas mais dinâmicas e mais interativas, através dos debates posteriormente realizados. Ficamos também a compreender que a análise de sites de novas unidades hoteleiras que iam surgindo no mercado, contribuiu, por um lado, suscitando o interesse pela área, ao identificar os vários serviços inerentes ao funcionamento da respetiva unidade, conforme sua classificação legal, e por outro, através das imagens, design e da dinâmica dos sites conseguiu-se a participação dos alunos, mediante reflexões conjuntas e estabelecendo comparações. A montagem de um simulacro da área de receção, na sala de aulas práticas, (estruturada e montada pelos próprios alunos) veio contribuir para o sucesso

destes profissionais, pois familiarizou-os previamente com o ambiente do contexto real de trabalho, permitindo decorar e sistematizar os procedimentos. Outra técnica referenciada, que ajudou à assimilação de conhecimentos, consistiu no recurso a questionários e perguntas orais, utilizando-se o esquema da disposição dos alunos em círculo, propiciando uma melhor apropriação dos conteúdos de uma forma descontraída. Pudemos constatar que a elaboração de guiões para simulação de determinadas situações que podem ocorrer diariamente, na relação entre o cliente e o rececionista, ajudou os alunos a assimilar os procedimentos técnicos, sendo que estas práticas foram realizadas a pares. Também percebemos que foi importante para os alunos procederem, eles mesmos, à montagem da receção fictícia, pois isso possibilitou a apropriação de conhecimentos através das pesquisas que tiveram de realizar, chegando assim a uma visão de conjunto do papel do profissional e do cliente, desenvolvendo também a criatividade e a autonomia. Foram referenciadas pela docente diversas histórias de situações verídicas, que serviram como exemplos práticos para os alunos perceberem os dois pontos de vista: o do cliente e o do profissional.

Reconhecendo o contributo das atividades extra letivas levadas a cabo, no âmbito da disciplina, constatámos que os intervenientes do estudo deram um enfoque positivo às visitas de estudo, pois, na sua perspetiva, estas permitiram a aproximação a vários contextos reais de trabalho, mediante visitas realizadas a vários estabelecimentos de classificações distintas, permitindo distinguir as características em termos de decoração, serviços, atendimento e polivalência. Compreendemos que o contacto com os profissionais da mesma ou de outras áreas de formação, é relevante, marcando-os positivamente no desempenho da sua profissão, em termos de atitudes e comportamento. Consideramos que as visitas de estudo são uma mais valia para a formação prática do aluno, pois desenvolve um conjunto de competências que irão integrar o saber/ser, o saber/estar e o saber /fazer, sendo elas: a)desenvolve os cinco sentidos; b)favorece a compreensão do mundo profissional; c)prepare para a entrada do mundo do trabalho; d)estabelece o contacto direto com os profissionais; e)fomenta a aprendizagem colaborativa; f)permite abrir os horizontes dos alunos; g) aprendem a respeitar a área; h)fomenta o desenvolvimento profissional e pessoal; i)proporciona a ligação entre a formação teórica e prática. Evidenciamos ainda as atividades diversas que foram desenvolvidas junto da comunidade de Alvito e de Évora, com o intuito de treinar estes futuros profissionais no contacto, postura, comunicação e procedimentos, com os vários tipos de públicos: infantil, jovens, seniores e *corporate*. Verificamos que estas atividades de carácter

prático são benéficas e essenciais para o aluno, daí advindo inúmeras vantagens que enumeramos: 1)desenvolvimento da criatividade; 2)promoção do pensamento critico; 3)desenvolvimento pessoal e profissional; 4)desenvolvimento de competências, ao nível da responsabilidade e do planeamento; 5)sensibilização do espírito de voluntariado e do respeito pelos outros; 6)criação de laços com o tecido empresarial; 7)desenvolvimento do trabalho entre pares e colaborativo, contribuindo para a criação dos laços inter-turma. No entanto tomamos conhecimento que, relativamente ao módulo de animação, não houve total consenso, pois, se por um lado foi importante para o desenvolvimento de atividades diversas com a comunidade de Alvito, por outro não houve uma apreensão do conceito de animação e da sua ligação com a atividade do rececionista por parte de um interveniente do estudo. Pensamos, no entanto, que esta compreensão vai ser atingida mais tarde, com a experiência e desenvolvimento profissional ao longo da vida ativa.

Ficamos a conhecer e a compreender a perceção dos formandos, relativamente ao plano de estudos da disciplina Operações Técnicas de Receção, quando os intervenientes do estudo ressaltaram que os módulos estavam adequados à disciplina, mesmo sendo bastante diversificados e abrangentes no que às temáticas diz respeito. Afinal, permitiram que ficassem com uma ideia global do trabalho e das funções inerentes ao rececionista.

Ao analisar o desempenho dos rececionistas formados, no início da sua vida profissional, verificamos que todos tinham alguns conhecimentos que, foram adquiridos nas aulas, na FCT, e atividades diversas, que foram desenvolvidas ao longo do ciclo da formação. É de referir que após a formação teórica, os alunos irão adquirir outras competências na sua formação prática, sendo que cada unidade utiliza os seus procedimentos. Existem, no entanto, procedimentos que são transversais a todas as unidades. Apesar desta transversalidade, consegue-se perceber a razão de cada procedimento, pois cada um apreende os métodos da unidade onde a sua formação prática foi realizada. Analisando o desempenho profissional, foi notório que houve uma evolução bastante positiva, desde o momento em que a investigadora realizou as notas de campo, até à última observação realizada. Numa análise mais pormenorizada, constatamos que, durante o período em que foram registadas as notas de campo, realizavam-se os procedimentos profissionais, notando-se, no entanto, que a falta de atenção e os lapsos eram recorrentes por parte dos profissionais. Para minimizar esta questão, a receção estava munida de uma fonte de comunicação muito importante e que, tinha como objetivo, transmitir a informação, através da comunicação escrita. Também constatamos que, apenas

dois dos participantes do estudo, utilizavam a informação escrita como sistema, e quando não a utilizavam, os assuntos ficavam esquecidos e conseqüentemente não eram resolvidos. No âmbito deste tópico pensamos que é importante melhorar estas práticas. Por outro lado, foi também criado pelos profissionais, um manual de procedimentos, de forma a que, sempre que houvesse lugar a dúvidas na resolução de determinado assunto, este fosse sempre resolvido, utilizando o mesmo método. Percecionamos ainda, que cada profissional tem tendência a escolher soluções mediante apetências pessoais, o que, em determinadas situações, acaba por complicar os processos. Os assuntos são tratados de forma não metódica, mas sim individualizada, o que pode confundir os clientes, uma vez, que fica sujeito às características do profissional. A respeito deste tópico, pensamos que é importante utilizar regras bem definidas para serem aplicadas de forma consistente e sistemática no atendimento de todos os clientes. Consideramos que o trabalho de supervisão foi muito intenso, uma vez que diariamente, tanto presencial como telefonicamente, através da comunicação escrita e em reuniões periódicas, analisavam-se os procedimentos realizados, esclareciam-se as dúvidas e ações futuras. A supervisora fomentou o trabalho autónomo e a responsabilização, de forma a preparar os alunos para a vida ativa profissional e a conseguirem futuramente desempenhar as suas funções de uma forma responsável, autónoma, emancipada, mas colaborativamente e entrepares. Desta forma, percebemos que quando a supervisão não é contínua e presencial, e tendo em conta a idade dos participantes do estudo e as suas personalidades, adquirem por vezes uma autonomia excessiva e pouco refletida, o que é um aspeto negativo. Por outro, como aspeto positivo, a supervisão contribuiu claramente para o crescimento profissional, fomentando uma autonomia na profissão, quer em termos reflexivos e na resolução de problemas. Um dos entrevistados assumiu, por vezes, a primeira situação apresentada e identificada como aspeto negativo e os outros dois assumiram a segunda, como aspeto positivo.

Sobre os estilos de supervisão, Glickman (1985), refere 3 estilos de supervisão, identificando o supervisor de tipo não-diretivo, de colaboração e diretivo. Analisando os dados e o contributo da supervisora, concluímos que neste processo de supervisão estão presentes o contributo de todos os estilos, mas ressaltando o estilo de colaboração, referido por aquele autor:

O supervisor que prefere estratégias de colaboração verbaliza muito o que o professor lhe vai dizendo, faz sínteses das sugestões e dos problemas apresentados, ajuda a resolve-los. (Glickman, 1985, citado por Alarção &

Tavares, p.89).

Relativamente à identificação dos possíveis contributos para a iniciação da prática profissional, percebemos que, após termos efetuado a análise documental ao perfil de desempenho, concluímos que houve contributos e que estes foram positivos para os intervenientes do estudo. Este estudo permitiu constatar que estes profissionais que têm como objetivo concretizar o serviço de receção e acolhimento, em estabelecimentos hoteleiros, conseguiram interiorizar e aplicar os requisitos definidos neste referencial, sendo eles: a) efetuar as operações de reservas; b) efetuar os serviços de *check-in*; c) prestar informações sobre os serviços disponíveis, d) efetuar o atendimento telefónico; e) efetuar os serviços de *check-out*; f) efetuar o arquivo da documentação; g) atender reclamações e sugestões; h) efetuar os registos de ocupação do estabelecimento hoteleiro e da faturação; i) assegurar o contacto do estabelecimento hoteleiro ou afim com o exterior; j) colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção; l) assegurar a conservação e manutenção da receção. Com um olhar mais analítico, esta disciplina permitiu dotar os alunos de ferramentas que contribuem para o seu crescimento pessoal e profissional, que os formou como cidadãos, valorizando o respeito pelos outros e por eles próprios, adquirindo competências válidas para a sua integração no mundo do trabalho, nomeadamente no cumprimento das suas obrigações e deveres como futuros profissionais da área.

Para conhecer e compreender o funcionamento e a organização da disciplina, relacionando-os com o desempenho da vida profissional do rececionista, no início da vida profissional ativa, realizámos a análise documental ao plano de estudos da disciplina e concluímos que os intervenientes do estudo, ao iniciarem a sua vida profissional, levaram para o mundo do trabalho ferramentas, competências e conhecimentos que facilitaram a sua integração.

Consideramos que estes profissionais conseguiram identificar a importância e o papel do departamento de alojamento, aplicando vocabulário específico da área e os termos técnicos relacionados com a atividade. Verificamos que desenvolveram a capacidade de diálogo adequado a cada situação, bem como, interiorizaram e aplicaram novos conceitos. Também conseguiram aplicar os conhecimentos adquiridos nas situações do funcionamento diário da receção, conseguindo realizar as funções/tarefas inerentes ao perfil do Técnico de Receção.

Projeção de ações futuras no âmbito da leção da disciplina Operações Técnicas de Recepção.

Com a realização deste estudo sobre influências da disciplina de OTR no início da carreira de jovens profissionais, em que a investigadora foi simultaneamente supervisora e tinha sido formadora, viemos contribuir para identificar as práticas que foram utilizadas no decorrer do ciclo de formação e também refletir e identificar as estratégias a repensar, a manter e a alterar em futuras práticas no ensino profissional. Sob um olhar de formadora da disciplina, há estratégias que foram utilizadas e que será importante manter pois ficou comprovado que motivam e facilitam a aprendizagem dos alunos, sendo elas: a) existência de uma recepção, com o objetivo de realização de aulas práticas, recriando o contexto espaço do mundo do trabalho; b) elaboração de diálogos entre cliente e rececionista, de forma a identificar os procedimentos a adotar nas várias situações que poderão ocorrer entre cliente e rececionista; c) realização das simulações a pares ;d) visionamento de filmes diversos; e) conhecer o tecido empresarial através de visitas de estudo ou dos respetivos sites oficiais na internet; f) perguntas orais sobre os conteúdos mas de uma forma descontraída ou mesmo fomentado um espírito de jogo; g) fomentar atividades com a comunidade local, abrangendo várias instituições e variados tipos de público; h) transmissão das situações reais pela formadora, quer no papel de profissional ,quer como cliente.

Relativamente às ações futuras a implementar, ficamos a perceber que será importante desenvolver a interdisciplinaridade com as línguas estrangeiras, articulando os conteúdos da disciplina de OTR com essas disciplinas, em especial o inglês. Assim, parece-nos que seria importante que a disciplina de língua estrangeira desenvolvesse um projeto curricular articulado com as necessidades e exigências dos procedimentos técnicos trabalhados na disciplina de OTR e mais tarde necessários a qualquer rececionista. Pensamos, igualmente, que é crucial que os professores se articulem de forma a preparar os futuros profissionais, quer em termos da oralidade, quer na comunicação escrita com o cliente. Ficamos também a compreender que relativamente aos procedimentos profissionais a adotar em situações concretas é importante enfatizar a não individualização, mas sim o seguir o que esta protocolado através dos manuais de procedimentos existentes na recepção. Assim propomos a criação de manuais de procedimentos temáticos construídos ao logo do ciclo de formação pelos próprios alunos. Será necessário também que os alunos desenvolvam a sua comunicação oral e escrita, assim como um olhar mais analítico sobre este assunto, pelo que propomos que

sejam os alunos a estudar os sites dos hotéis na internet e que reflitam sobre os mesmos, desenvolvendo um discurso escrito e reflexivo sobre as unidades hoteleiras, bem como a oralidade e a postura durante a apresentação dessa reflexão. Tendo em conta os objetivos do curso e do perfil do Técnico de Receção será crucial colocar em relevo a formação prática relativamente à formação teórica. Percebemos que a principal motivação dos alunos é a formação prática em detrimento da escrita e da exposição oral dos conteúdos pelo professor. É importante refletirmos neste ponto de forma a repensar as atividades a desenvolver tendo em conta ações mais práticas. A troca de experiências e dos conhecimentos entre a formadora e os alunos deverá ser prática de forma a fomentar uma maior interação entre o grupo. Propomos ainda uma aprendizagem baseada numa sistematização constante dos conteúdos, de forma a agilizar os procedimentos técnicos usados na receção, assentes na colaboração entre pares e em trabalhos que potenciem a criatividade. Enfatizamos por último a importância de as aulas adquirirem formas mais interativas em vez de expositivas.

Por fim, falta-nos referir que este trabalho poderá dar origem a futuras investigações, aprofundando os aspetos aqui trabalhados, mas também algumas curiosidades emergentes. Serão bons exemplos, compreender a influência de trabalhos e projetos curriculares colaborativos que envolvam os docentes e alunos num curso profissional. A supervisão associada à dimensão investigativa teria vantagens se fosse realizada em conjunto com outros intervenientes? Esta seria outra possível questão a responder. Para terminar, a profissionalização destes profissionais, que tal como a investigadora deste trabalho não fizeram formação para a docência, faria a diferença na qualidade deste percurso de formação profissional? No nosso caso, fazer um curso de Mestrado em Supervisão Pedagógica abriu portas à compreensão de quanto é importante o conhecimento oriundo das Ciências da Educação e outras Ciências Humanas e Sociais, para desempenhos mais bem-sucedidos quer por parte dos formandos quer dos docentes. Nós aprendemos e desenvolvemo-nos como pessoas e profissionais durante o tempo do curso e com o que experimentámos fazendo este estudo. Se todos nós docentes tivéssemos formação profissionalizante, o ensino profissional seria de melhor qualidade? Deveriam ou não ter acesso a outra formação específica para o ensino, os professores que só o são pelo saber técnico? Teríamos técnicos de diversas áreas com uma formação mais sólida e melhores qualificações e desempenhos nas respetivas profissões? Quem são os professores do Ensino profissional?

Estas, entre muitas outras, são questões que deixamos em aberto.

Bibliografia

- Abrantes, P. (2005). As transições entre ciclos de ensino: entre problema social e objecto sociológico. In *Revista Interações* nº. 1
- Afonso, N. (1994). *A reforma da administração escolar: a abordagem política em análise organizacional*. Lisboa. Instituto de Inovação Educacional.
- Alarcão, I. & Roldão, M. (2008). *Supervisão. Um contexto de desenvolvimento profissional de professores*. Mangualde: Edições Pegago
- Alarcão, I. & Tavares, J. (1987). *Supervisão da prática pedagógica. Uma perspetiva de desenvolvimento e aprendizagem*. Coimbra: Almedina.
- Alarcão, I. & Tavares, J. (2003). *Supervisão da prática pedagógica. Uma perspetiva de desenvolvimento e aprendizagem*. Coimbra: Almedina.
- Alarcão, I. & Tavares, J. (2010). *Supervisão da Prática Pedagógica. Uma perspectiva de desenvolvimento e aprendizagem*. Coimbra: Almedina.
- Alarcão, I. (1996). Ser Professor Reflexivo. In I. Alarcão (Ed.), *Formação reflexiva de professores: estratégias de supervisão*. Porto: Porto Editora.
- Alarcão, I. (2003). *Professores reflexivos em uma escola reflexiva*. S. Paulo: Cortez
- Alarcão, I. (2009). Formação e supervisão de professores: uma nova abrangência. In *Sísifo. Revista de Ciências da Educação*, pp. 119-128
- Alarcão, I., & Roldão, M. (2010). *Supervisão. Um contexto de desenvolvimento profissional dos professores*. Mangualde: Edições Pegago.
- Alarcão, I., Cachapuz, A., Medeiros, T. & Jesus, H. (2005). *Supervisão Investigações em Contexto Educativo*. Ponta Delgada: Universidade dos Açores
- Alves, N. (2000 a)). Modos de aprendizagem e evolução da formação profissional em Portugal. In H. Lopes (coord.). *As modalidades da empresa que aprende e empresa qualificante*. Lisboa: OEFP, pp. 63-84.
- Alves, N. (2000 b)). *Trajcetórias académicas e de inserção profissional dos licenciados (1994-1998)*. Lisboa: Universidade de Lisboa
- Azevedo, J. (1991). *Educação Tecnológica - Anos 90*. Porto: Edições ASA

- Azevedo, J. (1999). *Voos de Borboleta - Escola, trabalho e profissão*. Porto: Edições ASA.
- Azevedo, J. (2000). *O Ensino secundário na Europa*. Porto: Edições ASA
- Azevedo, J. (2002). *O Fim de um ciclo. A educação em Portugal no início do séc. XXI*. Porto: Edições ASA.
- Azevedo, J. (2009). *O ensino profissional: Analisar o passado e olhar o futuro*. Lisboa: Universidade Católica.
- Bardin, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bogdan, R., & Bilken, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Editora.
- Canário, R. (2008). A escola: das “promessas” às “incertezas”. In *Educação Unisinos*, 12(2), pp.73-81.
- Carter, M. P. (1962). *Home, school and work*. Oxford: Pergamon.
- Comissão Europeia (1995). *Ensinar e aprender - rumo à sociedade cognitiva*. Bruxelas: Serviço das publicações oficiais das comunidades europeias.
- Costa, M. H. C. (2010). O Ensino Profissional: um desafio para os professores. In *Medi@ções – Revista OnLine da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Setúbal*, Vol. 1 – nº 2, pp. 46-59. Disponível em: http://mediacoes.esse.ips.pt/index.php/mediacoesonline/article/view/35/pdf_9
- Delors, J.(1996), *Educação um tesouro a descobrir*. Unesco: Edições ASA
- Drancourt, N. (1996). Histoire d’un sujet et statut du sujet. In M. Lurol (coord.) *Les jeunes et l’emploi. Recherches pluridisciplinaires*. Paris: La Documentation Française, pp. 113-150.
- Dubar, C. (1991). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin
- Erickson, F. (1986). Qualitative methods in research on teaching. In M. C. Wittrock. *Handbook of research on teaching*. New York: MacMillan, pp. 162-213.
- Estrela, A. (1984). *Teoria e Prática de Observação de Classes: Uma Estratégia de Formação de Professores*. Lisboa: Instituto Nacional de Investigação Científica.
- Estrela, M. T. (2013). A investigação educacional à luz da Revista da SPCE. In *Investigar em Educação*.
- Evertson, C. M & Green, J.L. (1986). Observation as inquiry and method. In M. Wittrock (Ed.),

Handbook of research on teaching. New York: MacMillan, pp. 162 - 230.

- Fadel, C. Bialik, M. & Trillingem, B. (2015). *Educação em quatro dimensões: As competências que os estudantes devem ter para atingir o sucesso*. Boston: Center for Curriculum Redesign.
- Fernandes, D. (2009). Para uma avaliação de professores com sentido social e cultural. In *Revista Elo*, pp. 19-24.
- Fernandes, E. M. (2012). *A perspectiva da aprendizagem cooperativa-colaborativa como recurso didático-pedagógico para a inclusão de alunos com deficiência - Fórum Internacional de Pedagogia*. Campina Grande: REALIZE Editora.
- Fialho, I. (2016). Supervisão da prática letiva. Uma estratégia colaborativa de apoio ao desenvolvimento curricular. In *Revista de Estudos Curriculares*, Ano 7, n. 02. Évora: Centro de Investigação em Educação e Psicologia, Universidade Évora, pp.18-37
- Filliozat, I. (2000). *A Inteligência do Coração – Rudimentos de Gramática Emocional*. Lisboa: Editora Pergaminho, Lda.
- GETAP- Gabinete de Educação Tecnológica, Artística e Profissional (1992). *Estrutura Modular nas Escolas Profissionais*. Porto: Ministério da Educação
- Glatthorn, A. (1997). *Differentiated supervision*. Alexandria: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Glickman, C. D. (1985). *Supervision of Instruction. A developmental approach*. Boston: Allyn and Bacon, Inc
- Goleman, D. (2011). *A inteligência emocional*. Lisboa: Actividades Editoriais, Lda.
- Gonçalves, F. (2006). *A Auto-Observação e Análise da Relação Educativa – Justificação e prática*. Porto: Porto Editora.
- Hannoun, H. (1989). *Paradoxesur l'enseignant*. Paris: Les Éditions ESF
- Inácio, M. (2007). *Manual do Formando “O Processo de Aprendizagem”*. Lisboa: Edição do autor.
- Lesne, M. (1984). *Trabalho Pedagógico e formação de adultos*. Lisboa: FCG
- Lessard-Hérbert, M., Goyette, G., & Lessard-Hérbert, Goyette & Boutin, G. (2005). *Investigação qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Madeira, M. H. (2006). Ensino Profissional de Jovens - Um Percorso Escolar Diferente para a (Re)Construção de Projetos de Vida. In *Revista Lusófona de Educação*, pp. 121-141

- Maizels, J. (1970). *Adolescents needs and the transition from school to work*. London: Athlone Press.
- Marques, M. (1993). *O Modelo Educativo das Escolas Profissionais: um campo potencial de inovação*. Lisboa: Educa/Associação das Escolas Profissionais
- Martins, A. M. (2004). Determinantes do (in)sucesso académico na Universidade. In *Revista do Snesup*, 13, pp. 12-16.
- Méda, D. (1999). *O trabalho: um valor em vias de extinção*. Lisboa: Fim de Século Edições.
- Meier, M (2007). *Mediação da aprendizagem: contribuições de Feuerstein e de Vygotsky*. Curitiba: edição do autor.
- Meier, M. & Garcia, S. (2007). *Mediação da Aprendizagem: contribuições de Feuerstein e de Vygotsky*. Curitiba: Edição do autor
- Mendes, P. (2009). *Estudantes do Ensino Secundário Profissional: Origem Social, Escolhas Escolares e Expetativas*. Dissertação Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Mialaret, G. (1976). Préface. In Landsheere, G. (Coord.) *Introduction à la recherche en éducation*. Paris: Armand Colin-Bourrelier.
- Ministério da Educação (2003). *Documento orientador da revisão curricular do ensino profissional*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Monteiro, A. (2000). Ser professor. In *Inovação*, v. 13, nºs 2-3. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional, pp. 11-37
- NACEM – Orvalho, L., Graca, M., Leite, E., Marcal, C., Silva, A. & Teixeira, A. (1992). *A estrutura modular nas escolas profissionais. Quadro de inteligibilidade*. Porto: GETAP-ME.
- OCDE (1989). *O Ensino na Sociedade Moderna*. Porto: Edições ASA.
- Oliveira-Formosinho, J., (Org), (2002). *A Supervisão na Formação de Professores I. Da Sala à Escola*. Porto: Porto Editora.
- Orvalho, L. (2003). As exigências dos modelos de currículos por competências. O projecto educativo das escolas profissionais em Portugal. In *Atas do V Congresso Internacional Galiza e Norte de Portugal*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela
- Orvalho, L. & Alonso, L. (2011). A estrutura modular nos cursos profissionais das escolas secundárias públicas do modelo curricular às práticas. Uma investigação colaborativa. In *Revista Portuguesa de Educação*. Porto: Universidade Católica

Editora

- Orvalho, L., Graça, M., Leite, E., Marçal, C., Silva, A. & Teixeira, A. (1992). *A estrutura modular nas escolas profissionais. Quadro de inteligibilidade*. Porto: GETAP-ME.
- Pawlas, G., & Oliva, P. (2007). *Supervision for Today's School*. Indianapolis: Wiley & Jossey- Bass Éduaction.
- Perrenoud, P. (1995). *La pédagogie à l'école des différences. Fragments d'une sociologie de l'échec*. Paris: ESF.
- Perrenoud, P. (2001). Dez novas competências para uma nova profissão. In *Pátio. Revista pedagógica*, nº 17, pp. 8 -12.
- Pineau, G. (1987). A autoformação no decurso da vida: entre a eco e a heteroformação. In A. Nóvoa e M. Finger (Ed.) *O método (auto) biográfico e a formação*. Lisboa: Ministério da Saúde, pp. 75-78.
- Powney J.& Watts, M.(1987). *Interviewing in educatinal research*. Londres: Routledge & Kegan Paul
- Reis, P. (2011). *Observação de Aulas e Avaliação do Desempenho Docente*. Lisboa: Ministério da Educação. (Cadernos do CCAP-2).
- Richards, J.C. & Lockhart, C. (1994). *Reflective teaching in Second Language Classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roldão, M. C. (2008). *Gestão do Currículo e Avaliação de Competências – As questões dos professores*. Lisboa: Editorial Presença.
- Roldão, M. (2009). *Estratégias de Ensino O saber e agir do professor*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão
- Rose, J. (1996). L'organisation des transitions professionnelles entre socialisation, mobilisation et recomposition des rapports de travail et d'emploi. In *Sociologie du Travail*, 1, pp. 63-79
- Rosenstiel, L.v. & S.Wolff, S. (eds). (1995). *Manual de Pesquisa Social Qualitativa Princípios, conceitos, métodos e aplicações*. Weinheim: Beltz
- Santos, J. (2011). As pedagogias ativas como possibilidade de aprendizado ao longo da vida. In *Separata Opinião do Jornal Primeira Página*.
- Sousa, A. B. (2005). *Investigação em educação*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Souza, E. (2006). *Autobiografias, histórias de vida e formação: pesquisa e ensino*. Porto Alegre:

EdiPUCRS

Trindade, V. M. (2007). *Práticas de formação. Métodos e técnicas de observação, orientação e avaliação (em supervisão)*. Lisboa: Universidade Aberta.

UNESCO (1988). *Rapport National du Portugal*. Geneve: UNESCO/Ministério da Educação.

UNESCO (1996). *Educação - Um tesouro a descobrir*. Porto: Edições ASA.

UNESCO (1998). *Professores e ensino num mundo em mudança. Relatório Mundial de Educação*. Porto: Edições ASA.

Ventura, A. (2016). O tempo na vida dos professores. In *Educação Rio – Revista do Sindicato dos estabelecimentos de educação básica do município do Rio de Janeiro*, n.º 17. Rio de Janeiro: SEEB-RJ

Vernières, M. (1993). *Formation Emploi. Enjeu économique et social*. Paris: Cujas.

Vieira, F. (1993). *Uma Prática Reflexiva de Formação de Professores*. Porto: Edições ASA.

Vieira, F., Moreira, M. A., Barbosa, I., Paiva, M. & Fernandes, I. S. (2006). *No caleidoscópio da supervisão: imagens da formação e da pedagogia*. Mangualde: Edições Pedagogo.

Vincens, J. (1981). L'insertion dans la vie active. In AAVV *L'insertion professionnelle professionnelle des jeunes à la sortie des études postsecondaires*. Louvain: Université Catholique de Louvain.

Werner, O & Schoepfle, G.M. (1987). *Systematic fieldwork: Ethnography analysis and data management*. Newbury Park: Sage.

YIN, Robert K. (2001). *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Legislação consultada

Decreto n.º 457/71, 17 de outubro, Diário da República n.º 290 –Série I

Despacho Conjunto n.º 453/2004, de 27 de julho. Diário da República n.º 175 - Série II

Portaria n.º 74-A/2013, de 15 de fevereiro. Diário da República n.º 33 – Série I

Decreto-Lei n.º 92/2014, de 20 de junho. Diário da República n.º 117 – Série I

Decreto-Lei n.º 47 587/67, de 10 de março. Diário do Governo n.º 59 - Série I

Despacho normativo n.º194-A/83, de 21 de outubro. Diário da República n.º 243 – Série I

Lei n.º46/86, de 14 de outubro. Diário da República n.º 237 – Série I [Lei de Bases do Sistema Educativo]

Decreto-Lei n.º 26/89, de 21 de janeiro. Diário da República n.º 18 – Série I

Decreto-Lei n.º 152/2013, de 4 de novembro. Diário da República n.º 213 – Série I

Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro. Diário da República n.º 238 – Série I-A

Decreto-Lei n.º 205/96, de 25 de outubro. Diário da República n.º 83 – Série II

Decreto-Lei n.º 238/98, de 1 de agosto. Diário da República n.º 179 – Série I-A

Decreto-Lei n.º 4/98, de 8 de janeiro de 1998. Diário da República n.º 6 – Série I-A

Portaria n.º 1316/2006. de 23 de novembro. Diário da República n-º 226 - Série I

Portaria n.º 550-C/2004, de 21 de maio. Diário da República n-º 119 - Série I -B

Portaria n.º 797/2006, de 10 de agosto. Diário da República n-º 154 - Série I

Decreto-Lei n.º 74/2004, de 26 de Marco. Diário da República n-º 73 - Série I -A

Declaração de Retificação n.º 44/2004, de 25 de maio. Diário da República n-º 122 - Série I-A

Lei n.º 1/2005, de 12 de agosto. Diário da República, n.º 155 – I Série – A [Constituição da República Portuguesa – VII revisão constitucional]

Apêndices

Apêndice 1: Notas de campo

<p><u>Atendimento e</u> <u>comunicação</u></p>	<ul style="list-style-type: none">• Dificuldade em aceitar a existência de arquivos em papéis.• Um acreditar excessivo nas novas tecnologias, não utilizando outras formas de informação.• Não perceber que se houver erros, poderão ser facilmente detetados através dos documentos.• Desarrumados.• Falta uma visão de perfeição/harmonia no ambiente.• Esquecimento das tarefas a realizar.• É necessário repetir o que têm para fazer.• É necessário confirmar se as tarefas já foram realizadas.• Nervosismo na resolução de determinadas situações.• Bom atendimento ao cliente.• Dificuldades de os clientes perceberem o novo conceito da Pousada, originados embaraços na resposta.• Não funcionamento de equipamentos. Por exemplo a máquina de multibanco.• Falta de atenção aos pormenores.• São cordiais com os clientes.• Demonstram simpatia na comunicação com o cliente.• Repetição de erros.• Atendimento telefónico correto: saudação, identificação e despedida ao cliente.• A passagem das chamadas para as outras secções é feita na maioria das vezes de uma forma incorreta.• A comunicação quer presencial, quer telefónica é feita com clareza.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de tempo na procura do colega do Bar, de forma a servir os clientes neste espaço. • Bom ambiente de trabalho. • Espírito de entreatajuda.
<p><u>Operações Técnicas de Serviço de Recepção I</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • As reservas dos clientes não são encontradas no dossier de reservas. • Informação diferente no programa de gestão de reservas e nas listagens de reservas. • Os processos das reservas nunca estão completos. • Os processos dos clientes nunca estão completos. • Reservas que não são feitas pela central de reservas do Grupo Pestana, originando problemas na gestão de reservas. • Reservas que não são feitas pelas agências de Viagens, originando problemas na gestão da atribuição dos quartos. • Dificuldade em perceber os valores que deverão ser cobrados, relativamente ao alojamento das várias agências de viagens. • Arquivo dos originais dos vouchers no dossier, em vez de serem enviados para as Agências de Viagens, para boa cobrança. • Reservas elaboradas incorretamente pelas agências, originando enganos no <i>check-in</i>. • O não preenchimento completo do boletim de reservas, faltando informações sobre as mesmas. • As reservas do dia não são estudadas pelos rececionistas. • A não impressão dos e-mails referentes às reservas, ficando os processos incompletos, originando perda de tempo na procura da informação. • Repetição frequente do trabalho a realizar, de forma a não se esquecerem das tarefas. • Esquecimento na leitura das observações registadas no programa informático relativamente as reservas.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mails</i> abertos e não respondidos, ficando reservas por responder.
<p><u>Operações Técnicas de Serviço de Recepção II</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erros na Faturação, pois os dados foram mal inseridos no check-in, no programa informático. • Repetição frequente dos vários pontos a efetuar para a realização do <i>check-in</i>. • Check-ins incompletos, uma vez que os dados não foram pedidos na totalidade ao cliente. • A não confirmação com o cliente dos dados referentes à estadia. • Check-in é feito no Check-out. • Após o cliente ter feito o check-in e ter dado entrada no quarto, são solicitados novamente dados, que, não foram pedidos durante o ckeck-in. • Erros na atribuição dos quartos, pois as informações que estão no boletim de reservas não são lidas. • Os processos iniciados não são terminados, ficando por tratar. • Devido à grande autonomia, por vezes as decisões são mais a favor do cliente do que para a unidade. • Dificuldade em articular o funcionamento, com as regras do Grupo Pestana. • Anulação excessiva de faturas devido à falta de conhecimento do programa informático. • Faturas mal digitalizadas. • Faturas cobradas aos clientes, quando estes já pagaram na agência de viagens. • <i>Check-outs</i> curtos. • <i>Check- outs</i> incompletos. • A não passagem de serviço oralmente para o próximo turno, originando perda de informação.

	<ul style="list-style-type: none">• A não utilização do <i>logbook</i>, originando perda de informação.• Facilidade na gestão do tempo.• Facilidade na articulação dos horários e turnos.• Rivalidade entre os elementos da equipa.• Têm a perceção da importância da permanência constante na receção.• A saída do turno só é feita quando o colega chega, mesmo que chegue atrasado.• Características pessoais muito diferentes, mas que se complementam.• Ajudam-se mutuamente.• Muito disponíveis para os clientes, na ajuda da resolução dos problemas.
--	--

Apêndice 2: Rubricas de Avaliação – Procedimentos de Apoio ao Cliente

Participante do estudo: _____

Comportamentos	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Critério 6/6	Objetivos Procedimentos de Apoio ao Cliente
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março		
1- Atendimento presencial								
Apresentação pessoal cuidada								
Utilização da placa identificativa								
Dá atenção imediata ao cliente								
É amável com o cliente								
Demonstra disponibilidade para ajudar o cliente								
É simpático com o cliente								
É cordial com o cliente								
Não apresenta receio ao falar com o cliente								
Olha para o cliente quando fala com ele								
Pergunta ao cliente se precisa de ajuda								
Sabe prestar informações turísticas ao cliente quando solicitado								do hóspede até à sua saída.
Presta informações sobre os serviços da Pousada								•Dar resposta rápida e adequada às situações de reclamações.
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto, não utilizando o "Você"								
2- Atendimento telefónico								
Atende prontamente o telefone								•Prestar informações diversas: mensagens e correspondência
Identifica o nome do estabelecimento ao atender o telefone								
Identifica-se ao atender o telefone								
Utiliza uma linguagem perceptível								•Proceder à manutenção de contas
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto, não utilizando o "Você"								
Transfere corretamente chamadas para os outros departamentos								•Identificar a importância da troca de quartos
Quando não sabe responder alguma questão, solicita o contacto ao cliente e volta a ligar-lhe com a resposta								•Prestar informações sobre a guarda de valores
3- Outros (Geral)								
Aceita as reservas corretamente								
Preenche corretamente o boletim de reservas								•Resolver as situações especiais
Coloca a reserva no programa informático após a aceitar								

Arquiva as reservas no dossier de reservas								
Responde às questões colocadas sobre a unidade e respetivo valor referente ao alojamento								
Domina os procedimentos para a troca de quartos								
Sabe resolver situações especiais								
Verifica as contas dos clientes regularmente								
Sabe explicar o funcionamento do cofre localizado no quarto para a guarda de valores								
Resolve prontamente os problemas apresentados pelo cliente								
Apresenta segurança nas respostas dadas ao cliente								

Legenda:

- ✓ → verifica-se
- ✗ → não se verifica

Apêndice 3: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-in

Participante do estudo: _____

Comportamentos	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Critério 6/6	Objetivos Procedimento de Check-in
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março		
1- Entrada do cliente								
Dá atenção imediata ao cliente								
Saúda o cliente								
Demonstra disponibilidade para ajudar o cliente								
É simpático/a com o cliente								
É amável com o cliente								
Fomenta conversa com o cliente								
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto, não utilizando o "Você"								
Pergunta se o cliente tem reserva								
Informa o valor do quarto por noite, incluindo a informação que o pequeno-almoço faz parte integrante do valor								
Confirma a data de saída								
Confirma o número de noites								
Confirma o número de pessoas								
Verifica a tarifa e descontos aplicados								
Confirma o método de pagamento								
Forne ao cliente o impresso de registo de hóspedes								
Verifica se o preenchimento do registo está completo								
Fornece ao cliente o key-pass preenchido								
Fornece ao cliente a chave do quarto								
Transmite as seguintes informações ao cliente:								•Aplica as tarifas e descontos corretamente relativamente ao alojamento
Localização do quarto								•Regista os hóspedes conforme os procedimentos legais
O minibar no quarto está vazio e se desejar bebidas é necessário ligar para a receção								•Utiliza formas de pagamento e garantias de estada
As duas maneiras de chegar ao quarto (por elevador e escadas)								•Aplica os procedimentos administrativos durante o <i>Check-in</i>
Local do pequeno-almoço								•Resolve situações especiais durante o <i>Check-in</i>
Horário do pequeno-almoço								•Comunica e coordena com os outros serviços do hotel
Informação sobre os serviços da pousada								
Informação sobre o número de telefone da receção								
Deseja uma boa estadia								
Acompanha o cliente ao quarto, quando possível								

Resolve situações especiais durante o <i>check-in</i>								
<u>2- Após a saída do cliente da receção</u>								
Procede de imediato ao registo do cliente no programa informático								
Confirma durante o registo as condições da reserva do cliente								
Dá <i>check-in</i> ao quarto								
Coloca o processo do cliente no <i>file dos clientes in</i>								
Demonstra autonomia com o programa informático								
Passagem da informação								
Utiliza o <i>log book</i> , como forma de passar a informação escrita para os colegas								
Passa o serviço do seu turno oralmente aos colegas								
Lê o <i>log book</i> de forma a inteirar-se dos assuntos pendentes, assinando que tomou conhecimento								
Comunica e coordena o serviço com o Restaurante/Bar								
Comunica e coordena o serviço com o <i>Housekeeping</i>								
Comunica por escrito e coordena o serviço com o serviço de Manutenção								

Legenda:

✓ → verifica-se

✗ → não se verifica

Apêndice 4: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-out

Participante do estudo: _____

Comportamentos	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Critério	Objetivos
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	dezembro	6/6	
1- Cliente presencial no balcão da recepção								
Dá atenção imediata ao cliente, quando chega ao balcão da recepção								
Saúda o cliente								
Pergunta imediatamente se pode ajudar								
Pergunta o número do quarto do cliente								
Solicita a chave do quarto								
Fornece ao cliente o extrato da conta da sua estadia								
Pergunta se os valores estão corretos, confirmando os consumos do cliente								
Fornece os comprovativos ao cliente								
Solicita o método de pagamento								
Explica ao cliente como proceder se o pagamento for realizado com o cartão de débito ou crédito								
Entrega do comprovativo do multibanco ao cliente se o pagamento for realizado com cartão de crédito/débito								<ul style="list-style-type: none"> •Apura os gastos de última hora •Apresenta e procede à cobrança de contas •Faz comentários de última hora e agradecimentos •Resolve situações especiais no <i>Check-out</i> •Comunica e coordena com os outros serviços do hotel •Aplica os procedimentos em caso de reclamação
Entrega da fatura/recibo ao cliente								
Pergunta como correu a estadia								
Desenvolve conversa com o cliente								
Resolve situações especiais								
Procede à despedida e deseja uma boa viagem								
2- Após a saída do cliente da recepção								
Imprime a fatura e envia o original por correio/mail, se for fatura a crédito para agência de viagens ou <i>corporate</i> com o VCH respetivo								
Arquiva todos os duplicados da fatura no dossier da contabilidade								
Arquiva todos os triplicados das faturas no dossier da recepção								
Inserir todos os valores faturados na base de dados da contabilidade								
Arquiva os processos dos clientes no dossier dos clientes outs								
Informa a governanta da saída dos quartos atempadamente								
Verifica as chaves no <i>key box</i> após a saída dos clientes								
Aplica os cuidados a ter com as reclamações dos clientes								

Utiliza o <i>log book</i> , como forma de passar a informação para os colegas									
Procede regularmente à limpeza do <i>file dos clientes in</i>									

Legenda:

✓ → verifica-se

✗ → não se verifica

Apêndice 5: Rubricas de Avaliação – Procedimentos de Apoio ao Cliente (Manuela)

Rubrica de avaliação - Procedimentos de Apoio ao Cliente

Participante do estudo: **Manuela**

Comportamentos	Data:						Critério	Objetivos
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março		
1- Atendimento presencial								
Apresentação pessoal cuidada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Utilização da placa identificativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Dá atenção imediata ao cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
É amável com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Demonstra disponibilidade para ajudar o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
É simpática com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
É cordial com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Não apresenta receio ao falar com o cliente	✗	✗	✗	✓	✓	✓	3/6	
Olha para o cliente quando fala com ele	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Pergunta ao cliente se precisa de ajuda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Sabe prestar informações turísticas ao cliente quando solicitada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Presta informações sobre os serviços da Pousada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto não utilizando o "Você"	✗	✗	✗	✓	✓	✓	3/6	
2- Atendimento telefónico								
Atende prontamente o telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Identifica o nome do estabelecimento ao atender o telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Identifica-se ao atender o telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	*Prestar informações diversas: mensagens e correspondência
Utiliza uma linguagem perceptível	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	*Proceder à manutenção de contas
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto não utilizando o "Você"	✗	✗	✓	✓	✓	✓	4/6	*Identificar a importância da troca de quartos
Transfere corretamente as chamadas para os outros departamentos	✗	✗	✓	✓	✓	✓	4/6	*Prestar informações sobre a guarda de valores
Quando não sabe responder alguma questão, solicita o contacto ao cliente e volta a ligar-lhe com a resposta	✗	✓	✓	✓	✓	✓	5/6	*Resolver as situações especiais
3- Outros (Geral)								
Aceita as reservas corretamente	✗	✓	✓	✓	✓	✓	5/6	
Preenche corretamente o boletim de reservas	✗	✓	✓	✓	✓	✓	5/6	
Coloca a reserva no programa informático após a aceitar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Arquiva as reservas no dossier de reservas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	

Responde às questões colocadas sobre a unidade e respetivo valor referente ao alojamento	√	√	√	√	√	√	6/6	
Domina os procedimentos para a troca de quartos	√	√	√	√	√	√	6/6	
Sabe resolver situações especiais	x	√	√	√	√	√	5/6	
Verificar as contas do cliente regularmente	x	x	x	x	x	x	0/6	
Sabe explicar o funcionamento do cofre localizado no quarto para a guarda de valores	x	x	x	x	√	√	2/6	
Resolve prontamente os problemas apresentados pelo cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	
Apresenta segurança nas respostas dadas ao cliente	x	x	√	√	√	√	4/6	

Legenda: √ → Verifica-se x → Não se verifica

Apêndice 6: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-in(Manuela)

Participante do estudo: Manuela

Comportamentos	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Critério	Objetivos
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março		
1- Entrada do cliente								
Dá atenção imediata ao cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Saúda o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Demonstra disponibilidade para ajudar o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
É simpático/a com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
É amável com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Fomenta conversa com o cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Dirige-se ao cliente com um tratamento correto, não utilizando o "Você	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Pergunta se o cliente tem reserva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Informa o valor do quarto por noite, incluindo a informação que o pequeno-almoço faz parte integrante do valor	x	x	✓	✓	✓	✓	4/6	
Confirma a data de saída	x	x	x	x	x	x	0/6	
Confirma o número de noites	x	x	x	x	x	x	0/6	
Confirma o número de pessoas	x	x	x	x	x	x	0/6	
Verifica a tarifa e descontos aplicados	x	x	✓	✓	✓	✓	4/6	
Confirma o método de pagamento	x	x	x	✓	✓	✓	3/6	
Forne ao cliente o impresso de registo de hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Verifica se o preenchimento do registo está completo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Fornece ao cliente o keypass preenchido	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	•Aplica as tarifas e descontos corretamente relativamente ao alojamento
Fornece ao cliente a chave do quarto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	•Regista os hóspedes conforme os procedimentos legais
Transmite as seguintes informações ao cliente:								•Utiliza formas de pagamento e garantias de estada
Localização do quarto	x	✓	✓	✓	✓	✓	5/6	•Aplica os procedimentos administrativos durante o Check-in
O minibar no quarto está vazio e se desejar bebidas é necessário ligar para a receção	x	x	x	x	x	x	0/6	•Resolve situações especiais durante o Check-in
As duas maneiras de chegar ao quarto (por elevador e escadas)	x	✓	✓	✓	✓	✓	5/6	•Comunica e coordena com os outros serviços do hotel
Local do pequeno-almoço	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Horário do pequeno-almoço	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Informação sobre os serviços da pousada	x	x	✓	✓	✓	✓	4/6	
Informação sobre o número de telefone da receção	x	x	x	x	x	x	0/6	
Deseja uma boa estadia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	
Acompanha o cliente ao quarto, quando possível	x	x	x	x	✓	✓	2/6	

Resolve situações especiais durante o <i>check-in</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
2- Após a saída do cliente da recepção							
Procede de imediato ao registo do cliente no programa informático	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Confirma durante o registo as condições da reserva do cliente	x	x	x	✓	✓	✓	3/6
Dá <i>check-in</i> ao quarto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Coloca o processo do cliente no <i>file dos clientes in</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Demonstra autonomia com o programa informático	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Passagem da informação							
Utiliza o <i>logbook</i> , como forma de passar a informação escrita para os colegas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Passa o serviço do seu turno oralmente aos colegas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Lê o <i>logbook</i> de forma a inteirar-se dos assuntos pendentes, assinando que tomou conhecimento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Comunica e coordena o serviço com o Restaurante/Bar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6
Comunica e coordena o serviço com o <i>Housekeeping</i>	x	x	✓	✓	✓	✓	4/6
Comunica por escrito e coordena o serviço com o departamento da Manutenção	✓	✓	✓	x	x	x	3/6

Legenda: ✓ → Verifica-se x → Não se verifica

Apêndice 7: Rubricas de Avaliação – Procedimentos no Check-out (Manuela)

Participante do estudo: **Manuela**

Comportamentos	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Critério	Objetivos
	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	dezembro	6/6	
1- Cliente presencial no balcão da receção								
Dá atenção imediata ao cliente, quando chega ao balcão da receção	√	√	√	√	√	√	6/6	
Saúda o cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	
Pergunta imediatamente se pode ajudar	√	√	√	√	√	√	6/6	
Pergunta o número do quarto do cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	
Solicita a chave do quarto	x	x	x	x	√	√	2/6	
Fornece ao cliente o extrato da conta da sua estadia	√	√	√	√	√	√	6/6	
Pergunta se os valores estão corretos, confirmando os consumos do cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	
Fornece os comprovativos ao cliente	x	√	√	√	√	√	5/6	
Solicita o método de pagamento	√	√	√	√	√	√	6/6	
Explica ao cliente como proceder se o pagamento	x	√	√	√	√	√	5/6	
for realizado com o cartão de débito ou crédito								
Entrega do comprovativo do multibanco ao cliente se o pagamento for realizado com cartão de crédito/débito	√	√	√	√	√	√	6/6	
Entrega da fatura/recibo ao cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	•Controla as chaves no key box
Pergunta como correu a estadia	√	√	√	√	√	√	6/6	•Apura os gastos de última hora
Desenvolve conversa com o cliente	√	√	√	√	√	√	6/6	•Apresenta e procede à cobrança de contas
Resolve situações especiais	√	√	√	√	√	√	6/6	•Faz comentários de última hora e agradecimentos
Procede à despedida e deseja uma boa viagem	√	√	√	√	√	√	6/6	•Resolve situações especiais no Check-out
2- Após a saída do cliente da receção								•Comunica e coordena com os outros serviços do hotel
Imprime a fatura e envia o original por correio/mail, se for fatura a crédito para agência de viagens ou corporate com o VCH respetivo	√	x	√	√	√	√	5/6	•Aplica os procedimentos em caso de reclamação
Arquiva todos os duplicados da fatura no dossier da contabilidade	√	√	√	√	√	√	6/6	
Arquiva todos os triplicados das faturas no dossier da receção	√	√	√	√	√	√	6/6	
Inserir todos os valores faturados na base de dados da contabilidade	√	√	√	√	√	√	6/6	
Arquiva os processos dos clientes no dossier dos clientes outs	√	√	√	√	√	√	6/6	

Informa a governanta da saída dos quartos atempadamente	√	√	√	√	√	√	6/6
Verifica as chaves no <i>Key box</i> após a saída dos clientes	x	x	x	x	x	x	0/6
Aplica os cuidados a ter com as reclamações dos clientes	√	√	√	√	√	√	6/6
Utiliza o <i>log book</i> , como forma de passar a informação para os colegas	√	√	√	√	√	√	6/6
Procede regularmente à limpeza do <i>file dos clientes in</i>	x	√	√	√	√	√	5/6

Legenda:

√ → Verifica-se x → Não se verifica

Apêndice 8: Análise das Observações

Tratamento das observações participantes

Temas	Categorias	Subcategorias	Observados			
			0- Leonor (Estudo piloto)	1- Ana	2- Lucas	3- Manuela
1. Procedimentos de Apoio ao Cliente		1.1.1. Atendimento presencial	<p>Apresenta-se com uma imagem pessoal cuidada, utilizando sempre a sua placa identificativa</p> <p>Dá atenção ao cliente é simpático e cordial e consegue criar empatia com o cliente.</p>	<p>Apresenta-se com uma imagem pessoal cuidada, utilizando sempre a sua placa identificativa</p> <p>Dá atenção ao cliente, é simpática, cordial e consegue criar empatia com o cliente</p> <p>O tratamento do cliente por "Você" ainda é uma prática enraizada.</p>	<p>Apresenta-se com uma imagem pessoal cuidada, no entanto não utiliza a sua placa identificativa</p> <p>Dá atenção ao cliente é simpático e cordial e consegue criar empatia com o cliente</p> <p>Não presta informações genéricas sobre os serviços da unidade</p>	<p>Apresenta-se com uma imagem pessoal cuidada, utilizando sempre a placa identificativa</p> <p>Dá atenção ao cliente, é simpática, cordial e consegue criar empatia com o cliente.</p> <p>Enfrenta o cliente com o olhar mas com alguma timidez.</p> <p>O tratamento do cliente por "Você" ainda é uma prática enraizada.</p>
		1.1.2. Atendimento telefónico		<p>As técnicas de atendimento telefónico são aplicadas eficazmente.</p> <p>Tratamento do cliente por "Você"</p>	<p>As técnicas de atendimento telefónico são aplicadas eficazmente.</p>	<p>As técnicas de atendimento telefónico são aplicadas eficazmente</p> <p>Tratamento do cliente por "Você"</p>
						Alguns problemas em transferir as chamadas para os outros departamentos.
		1.1.3. Outros (geral)	<p>Procedimentos corretos no tratamento das reservas.</p> <p>O controlo regular das contas dos clientes não é realizado.</p> <p>Dá resposta às reclamações apresentadas pelos clientes</p> <p>Resolve situações especiais que surgem no decorrer da estadia do cliente</p>	<p>Procedimentos incorretos no tratamento das reservas.</p> <p>O controlo regular das contas dos clientes não é realizado.</p> <p>As práticas sobre o funcionamento do cofre nos quartos para guarda de valores, não está bem sistematizada</p> <p>Dá resposta às reclamações apresentadas pelos clientes</p> <p>Resolve situações especiais que surgem no decorrer da estadia do cliente</p>	<p>Procedimentos incorretos na aceitação das reservas</p> <p>Preenchimento do boletim de reservas incorretamente</p> <p>O controlo regular das contas dos clientes não é realizado.</p> <p>Dá resposta às reclamações apresentadas pelos clientes</p> <p>Resolve situações especiais que surgem no decorrer da estadia do cliente</p>	<p>Procedimentos corretos no tratamento das reservas.</p> <p>O controlo regular das contas dos clientes não é realizado.</p> <p>As práticas sobre o funcionamento do cofre nos quartos para guarda de valores, não está bem sistematizada</p> <p>Dá resposta às reclamações apresentadas pelos clientes</p> <p>Resolve situações especiais que surgem no decorrer da estadia do cliente</p>

2. Procedimentos no <i>check-in</i>	2.1 Procedimento a adotar quando o cliente dá entrada na unidade (check-in)	2.1.1 Realização do <i>check-in</i>	Focalizada na atenção ao cliente A nível dos procedimentos administrativos no <i>check-in</i> ao cliente, são aplicados corretamente Resolve situações especiais no <i>check-in</i> .	Focalizada na atenção ao cliente A nível dos procedimentos administrativos no <i>check-in</i> ao cliente são aplicados corretamente no entanto, não são concretizados os seguintes: confirmação da data de saída do cliente, o número de noites não verificando no processo o método de pagamento. Dá atenção à verificação do registo do hóspede a nível dos dados pessoais. Resolve situações especiais no <i>check-in</i>	Focalizado na atenção ao cliente A nível dos procedimentos administrativos no <i>check-in</i> ao cliente são aplicados corretamente no entanto, não são concretizados os seguintes: confirmação da data de saída do cliente, o número de noites não verificando no processo o método de pagamento. Não verifica o preenchimento da folha de registo de hóspede a nível de dados pessoais do cliente. Resolve situações especiais no <i>check-in</i> .	Focalizada na atenção ao cliente A nível dos procedimentos administrativos no <i>check-in</i> ao cliente são aplicados corretamente no entanto, em alguns pontos, não são concretizados os seguintes: confirmação da data de saída do cliente, o número de noites, não verificando no processo o método de pagamento Dá atenção à verificação do registo do hóspede a nível dos dados pessoais. Resolve situações especiais no <i>check-in</i> .
		2.1.2 Organização do processo do cliente	Demonstra autonomia com o programa informático bem como nos procedimentos de organização com o processo do cliente	Demonstra autonomia com o programa informático bem como nos procedimentos de organização com o processo do cliente	Demonstra autonomia com o programa informático bem como nos procedimentos de organização com o processo do cliente	Demonstra autonomia com o programa informático bem como nos procedimentos de organização com o processo do cliente
		2.1.3 Passagem da informação ao cliente	Transmite todas as informações ao cliente	Algumas informações não são transmitidas ao cliente, durante o processo de <i>check-in</i> , nomeadamente o número de telefone da receção e a inexistência de bebidas no mini-bar no quarto.	Algumas informações não são transmitidas ao cliente, durante o processo de <i>check-in</i> , nomeadamente o número de telefone da receção e a inexistência de bebidas no mini-bar no quarto.	Algumas informações não são transmitidas ao cliente, durante o processo de <i>check-in</i> , nomeadamente o número de telefone da receção e a inexistência de bebidas no mini-bar no quarto.
		2.1.4 Passagem da informação aos colegas /departamentos	As informações são passadas regularmente aos colegas quer oralmente, quer por escrito no <i>log book</i> Faz a informação circular da receção para os restantes departamentos.	Tem o cuidado de passar a informação oralmente e por escrito no <i>log book</i> aos colegas. Faz a informação circular da receção para os restantes departamentos.	As informações não são passadas aos colegas. aos colegas quer oralmente, quer por escrito no <i>log book</i> A nível departamental a passagem de comunicação é feita essencialmente com o departamento restaurante/bar, o que não se constata com os outros departamentos.	Tem o cuidado de passar a informação aos colegas oralmente e por escrito no <i>log book</i> Faz a informação circular da receção para os restantes departamentos.

3. Procedimentos no check-out	3.1- Procedimentos a adotar na saída do cliente	3.1.1 Cliente presencial no balcão da recepção	<p>A chave do quarto é solicitada ao cliente</p> <p>O extrato da conta é apresentado ao cliente, confirmando os gastos realizados pelo mesmo. Posteriormente é impressa a fatura</p> <p>Resolve situações especiais no momento do check-out</p> <p>A nível das reclamações o tratamento das mesmas foi adequado</p> <p>Estabelece e desenvolve conversa com o cliente desejando uma boa viagem</p>	<p>A chave do quarto não é solicitada ao cliente</p> <p>O extrato da conta é apresentado ao cliente, confirmando os gastos realizados pelo mesmo. Posteriormente é impressa a fatura</p> <p>Resolve situações especiais no momento do check-out</p> <p>A nível das reclamações o tratamento das mesmas foi adequado</p> <p>Estabelece e desenvolve conversa com o cliente desejando uma boa viagem</p>	<p>A chave do quarto não é solicitada ao cliente</p> <p>O extrato da conta é apresentado ao cliente, confirmando os gastos realizados pelo mesmo. Posteriormente é impressa a fatura</p> <p>Resolve situações especiais no momento do check-out</p> <p>A nível das reclamações o tratamento das mesmas foi adequado</p> <p>Não estabelece nem desenvolve conversa com o cliente desejando uma boa viagem</p>	<p>A chave do quarto não é solicitada ao cliente</p> <p>O extrato da conta é apresentado ao cliente, confirmando os gastos realizados pelo mesmo. Posteriormente é impressa a fatura</p> <p>Resolve situações especiais no momento do check-out</p> <p>A nível das reclamações o tratamento das mesmas foi adequado</p> <p>Estabelece e desenvolve conversa com o cliente desejando uma boa viagem</p>
		3.1.2 Após a saída do cliente	<p>Toda a documentação do cliente é devidamente arquivada</p> <p>A informação contabilística é colocada na base de dados</p>	<p>Toda a documentação do cliente é devidamente arquivada</p> <p>A informação contabilística é colocada na base de dados</p>	<p>Toda a documentação do cliente é devidamente arquivada</p> <p>A informação contabilística é colocada na base de dados</p>	<p>Toda a documentação do cliente é devidamente arquivada</p> <p>A informação contabilística é colocada na base de dados</p>
			<p>Os duplicados e triplicados das faturas são devidamente arquivadas</p> <p>As chaves no keybox após a saída de todos os clientes são controladas</p> <p>Informa a governanta da saída do cliente</p> <p>Procede à limpeza dos comprovativos que ficam esquecidos do file do cliente</p> <p>A informação pendente do turno é colocada no log book</p>	<p>Os duplicados e triplicados das faturas são devidamente arquivadas</p> <p>As chaves no keybox após a saída de todos os clientes não são controladas</p> <p>Informa a governanta da saída do cliente</p> <p>Não procede à limpeza dos comprovativos que ficam esquecidos do file do cliente</p> <p>A informação pendente do turno é colocada no log book</p>	<p>Os duplicados e triplicados das faturas são devidamente arquivadas</p> <p>As chaves no keybox após a saída de todos os clientes não são controladas</p> <p>Informa a governanta da saída do cliente</p> <p>Não procede à limpeza dos comprovativos que ficam esquecidos do file do cliente</p> <p>A informação pendente do turno não é colocada no log book</p>	<p>Os duplicados e triplicados das faturas são devidamente arquivadas</p> <p>As chaves no keybox após a saída de todos os clientes não são controladas</p> <p>Informa a governanta da saída do cliente</p> <p>Procede à limpeza dos comprovativos que ficam esquecidos no file do cliente</p> <p>A informação pendente do turno é colocada no log book</p>

Apêndice 9: Guião entrevista piloto

Guião Orientador para o levantamento das narrativas Entrevista Piloto

1-Identificação geral

- Idade
- Sexo
- Percurso formativo
- Tipo de ensino que frequentou
- Caracterização do ensino que frequentou
- Nível de formação
- Outras área que procura aperfeiçoar em termos de estudo
- Reflexão sobre a área que estudou
- Tem por hábito trocar impressões com outras pessoas sobre esta área e sobre os problemas que surgem nesta profissão
- Discute com alguma frequência sobre questões que passa no seu dia-a-dia no seu posto de trabalho
- Tem experiência profissional noutra área da hotelaria
- Tem experiência profissional numa área distinta da Hotelaria
- Escolheu esta área por ter vocação
- Escolheu esta área como segunda opção

2-Identificação das condições de trabalho

- Caracterização do local de trabalho
- Caracterização da organização interna da receção:
 - .equipamentos
 - .material utilizado
 - .procedimentos instituídos
 - .funcionamento diário
- Caracterização das colegas/equipa da receção
- Caracterização das relações interpessoais entre colegas
- Caracterização do funcionamento da Pousada

3-Posicionamento face à profissão

- Motivo da escolha desta área
- Motivação para trabalhar nesta área
- Se considera continuar a trabalhar nesta área
- O que considera mais positivo nesta profissão
- O que considera menos positivo relativamente a esta profissão
- Considera que é uma profissão de futuro
- Foi uma escolha pensada

- As expectativas estão a ser superadas
- Pensaria mudar para outra área
- Sente receio nesta profissão
- Como caracteriza esta profissão
- Situações marcantes que fazem parte do seu dia-a-dia
- Situações que a tenham desmotivado
- Contributo da formação profissional para o exercício da sua profissão
- Contributo de outros estudos para o exercício desta profissão
- Organização da receção:
 - .procedimentos no ckeck-in
 - .procedimentos no check-out
 - .procedimentos na assistência ao cliente
- O que facilita o trabalho desenvolvido
- Evolução do seu desempenho profissional:
 - . autonomia
 - . responsabilidade
 - . resolução de problemas
 - . capacidade de trabalho
 - . atenção
 - . postura
 - . amabilidade
 - . disponibilidade
- Perceção sobre os itens acima referidos

4-A sua perceção enquanto profissional

- Contribuição da disciplina de OTR para desempenhar corretamente os procedimentos técnicos na receção.
- As estratégias que foram aplicadas nesta disciplina durante o ciclo de formação foram eficazes no sentido de contribuírem para o seu desempenho profissional?
- Se não, porquê?
- Se sim porquê?
- O que mais marcou nas estratégias utilizadas de forma a potenciar o seu conhecimento.
- As visitas de estudos foram importantes para o sensibilizar e para a aprendizagem de técnicas e de conhecimento de outras realidades.
- Como se considera como rececionista.
- O que contribui para a sua formação profissional.
- O que contribui para a sua identidade enquanto profissional da área- Rececionista.
- Procedimentos efetuados no apoio ao cliente durante a estadia.
- Procedimentos efetuados no Check-in
- Procedimentos efetuados no Check-out

Apêndice 10: Guião entrevista narrativa

Guião Orientador para o levantamento das narrativas

1-Identificação geral

- Idade
- Sexo
- Nível de formação
- Percurso formativo (tipo e caracterização de ensino que frequentou)
- Reflexão sobre a área que estudou
- Outra área que procura aperfeiçoar em termos de estudo
- Opinião sobre o ensino Profissional
- Escolheu esta área por ter vocação
- Escolheu esta área como segunda opção
- Experiência profissional noutra área da Hotelaria
- Experiência profissional numa área distinta da Hotelaria

2-Identificação das condições de trabalho

- Caracterização do funcionamento da Pousada
- Caracterização do local de trabalho
- Caracterização da organização interna da receção:
 - .equipamentos
 - .material utilizado
 - .procedimentos instituídos
 - .funcionamento diário
- Caracterização das colegas/equipa da receção
- Caracterização das relações interpessoais entre colegas

3-Posicionamento face à profissão

- Motivo da escolha desta área
- Foi uma escolha pensada
- Motivação para trabalhar nesta área
- Se considera continuar a trabalhar nesta área
- O que considera mais positivo nesta profissão
- O que considera menos positivo relativamente a esta profissão
- Considera que é uma profissão de futuro
- As expectativas estão a ser superadas
- Pensaria mudar para outra área
- Sente receio nesta profissão
- Como caracteriza esta profissão
- Trace o seu perfil enquanto rececionista
- Situações marcantes que fazem parte do seu dia-a-dia
- Situações que a tenham desmotivado

- Contributo da formação profissional para o exercício da sua profissão
- Contributos da disciplina de OTR para o preparar como rececionista
- Procedimentos efetuados no apoio ao cliente durante a estadia.
- Procedimentos efetuados no apoio ao cliente no *check-in*
- Procedimentos efetuados no apoio ao cliente no *check-out*
- O que facilita o trabalho desenvolvido
- Aspetos positivos /negativos no funcionamento da receção
- Aspetos a melhorar no funcionamento da receção.
- Evolução do seu desempenho profissional:
 - . autonomia
 - . responsabilidade
 - . resolução de problemas
 - . capacidade de trabalho
 - . atenção
 - . postura
 - . amabilidade
 - . disponibilidade

4-A sua perceção enquanto profissional

- Caracterização do curso
- Aspetos mais marcantes do curso Técnico de Receção
- A disciplina de Operações Técnicas de Receção contribui para que possa desempenhar corretamente os procedimentos técnicos na receção. Em que medida?
- As estratégias que foram aplicadas nesta disciplina durante o ciclo de formação foram eficazes no sentido de contribuírem para o seu desempenho profissional
- Se não, porquê?
- Se sim porquê?
- O que mais marcou nas estratégias utilizadas no contexto da formação de forma a potenciar o seu conhecimento.
- As visitas de estudos foram importantes para o sensibilizar e para a aprendizagem de técnicas e de conhecimento de outras realidades.
- O que contribui para a sua formação profissional?
- O que contribui para a sua identidade enquanto profissional da área- Rececionista?
- Tem por hábito trocar impressões com outras pessoas sobre esta área e sobre os problemas que surgem nesta profissão?
- Discute com alguma frequência sobre questões que passa no seu dia-a-dia no seu posto de trabalho
- Poderá fazer uma pequena análise do Programa de OTR? Conteúdos ajustados?
- Sugestões de melhorias para o Curso e para a Disciplina.
- Opinião acerca do trabalho de supervisão
- Opinião sobre as reuniões periódicas.

Apêndice 11: Matriz de categorização da entrevista narrativa

Entrevistado - Lucas

Categories	Subcategorias	Indicadores	Subcategorias Emergentes	Indicadores	
1.1 Identificação Geral	1.1.1. Idade	(1)			
	1.1.2. Nível de Formação	(2)			
	1.2.1. Percurso Educativo		(3)	1.2.1.1.Motivações Educa- cionais/Pessoais	(4)
			(5)	1.2.3.1. Características Pessoais	(6)
				1-2.3.2.Vantagens do curso	(7)
				1.2.4.1. Opinião Terceira	(9)
				1.2.4.2. Diferenças entre ensino regular/profissional	(10)
				1.2.4.3. Vantagem do en- sino profissional	(11)
	1.3.1. Experiência Profissional na área da Hotelaria		(12)	1.3.1.1 Gostos profissio- nais	(13)
				1.3.1.1 Características pes- soais	(14)
2.1 Condições de Trabalho			1.3.1.2 Outras competên- cias profissionais	(15)	
	2.1.1. Caracterização do funcio- namento da pousada	(16)	2.1.1.1.Dificuldades pesso- ais	(17)	
			2.1.1.2Análise pessoal	(18)	

2.1. Identificação das condições de trabalho	2.1.2. Caracterização da receção	(21)	2.1.1.3.Comentários dos clientes	(19)
			2.1.1.4.Perspetivas futuras	(20)
			2.1.2.1. Equipamentos	(22)
			2.1.2.2.Procedimento	(23)
			2.1.2.3.Procedimentos profissionais pessoais	(24)
	2.1.3. Relações profissionais e interpessoais	(25)	2.1.3.1- Trabalho colaborativo	(26)
	2.2.1 Seleção da área	(27)		
			2.2.2.1.Abertura profissional	(29)
			2.2.2.2.Facilidade de emprego	(30)
			2.2.2.3. Línguas estrangeiras	(31)
			2.2.2.4. Complementaridade	(32)
	2.2.3Aspectos negativos	(33)	2.2.3.1.Pressão	(34)
			2.2.3.2.Vida pessoal	(35)
			2.2.3.3.Serviço ao cliente	(36)
			2.2.3.4.Horários	(37)
	2.2.4 Expetativas sobre a profissão	(38)	2.2.4.1. Responsabilidade	(39)
2.2.4.3.Dificuldades sentidas			(41)	
2.2.4.4-Supervisão			(42)	
2.2.4.1. Esforço duplo			(43)	

			2.2.4.2.Dedicação	(44)
			2.2.4.3.Desenvolvimento profissional noutra área	(45)
			2.2.4.4.Expetativas sobre o trabalho	(46)
			2.2.4.5.Balanço	(47)
			2.2.4.6.Intenção	(48)
			2.2.4.7.Sentimentos gerados	(49)
	2.3.5. Caracterização da profissão/perfil do rececionista	(50)	2.3.5.1. Aprendizagem na área técnica	(51)
			2.3.5.2.Adaptabilidade	(52)
			2.3.5.3.Psicólogos	(53)
			2.3.5.4.Polivalência	(54)
			2.3.5.5. Centro Nevralgico	(55)
			2.3.5.6.Aspetos negativos	(56)
			2.3.5.7.Serviço ao cliente	(57)
			2.3.5.8.resultado Final	(58)
			2.3.5.9.Limitações	(59)
	2.3.6.Situações Marcantes	(60)		
	2.3.7. Contributos da formação profissional	(61)	2.3.7.1.OTR	(62)
			2.3.7.2. Dificuldades Sentidas	(63)
			2.3.7.3. Contributos de OTR	(64)
			2.3.7.4. Competências	(65)
			2.3.7.5.Contributos da Prof. de OTR	(66)
			2.3.7.6.Perfil da Prof. de OTR	(67)
			2.3.7.7.Visitas de estudo	(68)
			2.3.7.8. Aprendizagens Realizadas	(69)
	2.3.8 Organização da receção	(70)	2.3.8 1.A receção como departamento macro	(71)
			2.3.8 2.Polivalência na receção	(72)
			2.3.8 3. Organização	(73)
			2.3.8 4.Características profissionais	(74)
			2.3.8 5. Características da receção	(75)
			.2.3.8 6. Experiência profissional	(76)
			2.3.1 6.Comunicação	(77)

	2.3.9. Procedimentos no <i>check-in</i>	(78)	2.3.9.1. Método pessoal	(79)
			2.3.9.2. Respeito profissional	(80)
			2.3.9.3. Manutenção das contas dos clientes	(81)
			2.3.9.4. Procedimentos com os clientes	(82)
			2.3.9.5. Guarda de valores	(83)
			2.3.9.6. situação especial	(84)
	2.3.10. Atendimento e comunicação	(85)	2.3.10.1. Check-out	(86)
			2.3.10.2. Comunicação	(87)
			2.3.10.3. Dificuldades atendimento telefónico	(88)
			2.3.10.4. Contributos do profissional da FCT	(89)
			2.3.10.5. Evolução profissional	(90)
			2.3.10.6. Conflitos no atendimento telefónico	(91)
	2.3.11. Aspectos positivos da receção	(92)	2.3.11.1. Trabalho colaborativo entre pares	(93)
			2.3.11.2. Procedimentos profissionais	(94)
			2.3.11.3. Comunicação	(95)
			2.3.11.4. Complementariedade profissional	(96)
2.3.12. Perceção enquanto profissional	(97)	2.3.12.1. Trabalho autónomo	(98)	
		2.3.12.2. Vantagem da supervisão	(99)	
		2.3.12.3. Dificuldades sentidas	(100)	
		2.3.12.4. O papel da supervisora	(101)	
		2.3.12.5. <i>Feed-back</i>	(102)	
		2.3.12.6. <i>Responsabilidades</i>	(103)	

			2.3.12.7. <i>Reuniões periódicas</i>	(104)
			2.3.12.8. Trabalho colaborativo entre a supervisora e profissionais	(105)
			2.3.12.9. Sentimentos gerados	(106)
	3.1.1. Identidade profissional	(109)	3.1.1.1 Professora de OTR	(110)
			3.1.1.2. Relacionamento com a professora de OTR	(111)
			3.1.1.3. Contributos da professora de francês	(112)
			3.1.1.4. Características profissionais da professora de francês	(113)
			3.1.1.5. Profissional	(114)
		(115)	3.2.2. Teoria/prática	(116)
			3.2.3. Estratégias utilizadas	(117)
			3.2.4. Aprendizagens realizadas	(118)
	3.3.3 O curso	(119)	3.3.3.1. A PAP	(120)
			3.3.3.2. A FCT	(121)
			3.3.3.3. Língua estrangeira inglesa	(122)
			3.3.3.4. Aptidões pessoais	(123)
			3.3.3.5. Proposta de alteração	(124)
			3.3.3.5. Visitas de estudo	(125)
			3.3.3.6. Vantagem do curso	(126)
			3.3.3.7. Apoio profissional	(127)

Apêndice 12: Entrevista codificada do Lucas

Lucas

E:Então vamos começar a nossa conversa para saber então aqui uma informação sobre a história pessoal do Lucas. O Lucas tem que idade?

L:Tenho 22 anos. (1)

E: 22 anos. Fale-me um pouco, por favor, do seu nível de formação...

L:Fiz o 9º no CEF na escola de Cuba restaurante/bar (2/3), depois tive um ano na EPRAL (3) a fazer já o curso profissional de vídeo fiz só um ano. Depois tive de mudar aqui para Alvito (4), e depois conclui pronto aqui o meu curso secundário, no curso de receção, curso de Técnico de Receção. (2)

E: E porque é que estas mudanças todas de áreas? O CEF é o 9º ano, não é?

L: O CEF foi porque eu queria fazer o 9º ano (4) e como estava a pensar em entrar, entrar assim em algo mais profissional (4), queria já começar a entrar nessa vertente, para a fase de mudança ser mais leve (4), porque se eu passasse do ensino regular para o profissional até pode ser assim um solavanco assim um bocado grande, e assim como tirei o 9º ano já tinha mais ou menos noção assim como é que este tipo de ensino funcionava, já me consegui adaptar um pouco melhor. (4)

E: E depois foi para vídeo, porque não tem nada a ver com restaurante bar...

L:Pois não, pronto, mas isso é uma área que até tenciono seguir (4), mais na parte do ensino superior. Mas como em Évora tive que mudar por razões pessoais, tive de mudar cá para Alvito (5) e cá não tinha essa possibilidade. Tive que seguir para uma área que me complementasse de outra maneira (5). Neste caso segui receção (5), mais pelo fato de sempre fui uma pessoa muito reservada (6). Queria ver se conseguia, receção parecia uma área perfeita (5) para aperfeiçoar um bocado (5), isso sair um bocadinho da casca para (6), melhorar a comunicação (5), que essa é uma parte que em qualquer área isso vai ajudar a comunicação com as pessoas (7). Por isso sempre vi a receção como uma maneira como melhorar pessoalmente. (5/7)

E: E melhorou...

L: Melhorei bastante sim, bastante, não tem nada a ver garanto-lhe já.

E: Isso é bom. E as áreas que estudou, estas áreas que estudou, quais foram as áreas que no fundo mais gostou...

L:Foi vídeo porque foi a minha primeira opção, foi algo que eu tinha logo definido para eu fazer. Depois tive aquele contratempo, mas pronto, ainda tenciono continuar no futuro esta área.

E:Nesta área, até porque o ensino profissional, depois como fica aqui com a dupla certificação, dá para concorrer...

L:Exato, depois como agora estou quase a fazer 23 posso fazer aquilo de maiores de 23 na Universidade de Évora (4), posso concorrer lá a multimédia, vai dar por volta do mesmo.

E:É interessante. Então já consegue, depois de ter frequentado um CEF, de preparação para o ensino profissional, qual é a sua opinião sobre o ensino profissional...

L: Acho que antes de entrar no ensino profissional eu tinha uma ideia completamente diferente daquilo que era (8), porque pronto, ouvia dizer que o ensino profissional era o ensino

dos burros (9). Pronto sempre se ouviu dizer isso, e acho que é completamente diferente do que as pessoas costumam dizer (8). As pessoas estão habituadas aquele ensino regular, aquela base teórica que também é importante, só que nós aqui a gente foca-se mais em aprender uma certa profissão (10), em vez de estarmos a focar-nos mais na parte teórica e acho que isso também é importante pronto (10). É preciso, também faz falta às vezes, porque muitas vezes as pessoas saem do ensino secundário não tem experiência nenhuma e isso dificulta um bocado a vida, caso queiram começar a trabalhar, nunca se sabe, até para pagar a universidade, nunca se sabe a situação das pessoas. Nós neste caso, temos a vantagem, porque saímos daqui com o secundário e saímos daqui com a experiência profissional e no ramo de trabalho isso vai fazer muita diferença, especialmente se for o ramo, se for algo do curso que nós tivemos. (11)

E: Tiveram a área que estudaram...

L: Exatamente.

E: Então a sua opinião é uma opinião mais para o favorável, é...

L: Pronto, ajuda bastante. Se a pessoa já tiver a sua visão do que o que quer fazer, mesmo que não tenha, ajuda bastante porque dá experiência. É mais uma coisa que podemos por no currículo (11) e se for uma área que a pessoa queira seguir no futuro melhor então ainda(11). Se for hotelaria, então há muita saída que a pessoa pode ter. (11)

E: Já referiu à pouco que este curso de Técnico de Recepção não foi por vocação, mas o curso profissional fazendo um CEF já sabia o que é que iria apanhar no profissional. Então a sua vocação seria mais a parte do vídeo...

L: Exatamente.

E: Então no fundo escolheu esta área como segunda opção...

L: Sim exatamente, mais para complementar outras (5), nunca foi a minha primeira opção (5) foi mais para, é como o meu inglês, sempre fui bastante apto para o inglês e achei que era capaz de funcionar bem. (6). Pronto melhorar outra parte da comunicação, em vez de ser só línguas, comunicar com as pessoas. (5)

E: Comunicar de frente com as pessoas não é fácil. Experiência profissional em outra área da hotelaria, é no restaurante- bar...

L: Estive no Muralhas lá em Évora, estive a fazer um estágio de 3 meses lá no bar deles. (12)

E: E gostou...

L: Gostei bastante sim. Não foi algo que eu me via a continuar. Quando acabei o estágio fui me embora apesar de eles terem mostrado interesse em ter lá continuado, mas quando acabei gostei, mas não gostei, para ficar lá muito tempo. Gostei mais naqueles 3 meses, mas não me via a continuar lá.

E: Esta área não...

L: Não, prefiro restaurante sinceramente (13), mas também é por causa de em bar incluir muito conversar com a pessoa, e nessa altura ainda era muito reservado e tinha muita dificuldade com isso (14). Por acaso e sempre achei restaurante um pouco mais afastado, assim é mais de facto das pessoas, mas bar gostei, mas não era para continuar

E: E numa área distinta da Hotelaria têm experiência...

L: Não

E: tem informática...

L: Sim, mas informática posso ajudar de vez com algum problema do género assim(15).

E: Mas faz outros tipos de trabalhos...

L: Sim aqui para a pousada por acaso, estou a fazer parte de marketing, estou a fazer os designs(15), estou a fazer os cartazes(15). Estou agora a fazer o cartão novo de apresentação

(15), e também já me pediram para fazer o logotipo novo que agora está a ser conversado com o Grupo Pestana. Em relação a isso sim, agora até está o marketing aqui da pousada e maioritariamente sou eu que o estou a fazer(15).

E: Já tem outra área que está a desenvolver. Vamos falar sobre a sua carreira profissional do início e vamos então começar. Na sua opinião, como é que caracteriza o funcionamento da pousada?

L: Funcionamento geral certo.

E: Sim, funcionamento geral...

L: Eu acho que relativamente ao facto de termos aberto há cerca de 7 meses quase 8 vá, acho que até estamos a funcionar bastante bem (16), tendo em conta as dificuldades que tivemos ao início e que viemos para aqui assim um pouco à pressa por assim dizer. Na receção, mais especificamente devido à falta de treino no programa (17) tivemos algumas dificuldades porque desde Abril só estamos aberto ao público não tínhamos conhecimento daquilo que tínhamos de fazer na parte de *software*(17) o que dificultou um bocado a nossa vida, por assim dizer. As outras áreas, acho que também foram melhorando, houve alguns solavancos ao início como é normal, depois lá se foram limando até agora acho que está tudo a funcionar. (17)

E: As coisas já estão a encaixar...

L: Dá para melhorar, e para melhorar há sempre maneiras de.

E: Pois para melhorar é sempre...

L: Acho que tendo em conta o espaço de tempo que tínhamos para aprender, e para trabalhar aqui, acho que conseguimos fazer um bom trabalho como a pousada está agora. As pessoas também muitas delas vêm de fora o nosso trabalho e reflete-se nas pessoas (18). Depois elas no *check-out* comentam connosco que gostaram (19). Obviamente há sempre pessoas que não gostam, mas isso há sempre em todo o lado, por muito que nós façamos, não dá para agradar a toda gente. Mas pronto acho que sim.

E: As coisas estão encaixadas...

L: Dá para melhorar, mas acho que até agora tem corrido tudo bem, acho que no futuro há espaço para melhorar também. (20)

E: Como é que caracteriza relativamente ao local de trabalho do local do espaço em si e da receção...

L: Não tenho queixas, sinceramente agora mudaram a impressora, acho que agora não houve assim queixa nenhuma para fazer acerca do posto de trabalho. (21)

E: Mas é um espaço agradável...

L: É, acho que não há mesmo nada eu pelo menos pessoalmente, não vejo nada que desse para acrescentar ali, para tornar o nosso trabalho mais fácil (21).

E: Sente-se bem...

L: Sim, agora também já estamos lá há algum tempo como já disse, mas o espaço em si é um bom espaço (21), não acrescentava nada (21), agora com uma impressora(22).

E: Temos a impressora.

L: Já não acrescento mais nada.

E: Agora que já está a funcionar... E a nível de ... já falamos de equipamentos a nível do funcionamento como está montado, a nível dos procedimentos e a nível do funcionamento o que é que mudaria...

L: A nível dos procedimentos isso até pronto o que eu acho que tem acontecido que acho que até é uma coisa boa. Ao início, nós todos tínhamos aqueles procedimentos para seguir (24), agora o que nós fomos fazendo é que cada pessoa faz os procedimentos à sua maneira (24). Mas de uma maneira que as outras pessoas também já saibam que essa pessoa está a fazê-

los, não sei se me estou a fazer entender. Nós estamos aqui há algum tempo, já nos conhecemos, já conhecemos os nossos métodos de trabalhar e os procedimentos são sempre feitos. Mas cada um tem a sua maneira mais confortável de os fazer (24), pronto a nossa lógica, é desde que no final estejam feitos e estejam feitos corretamente (24), a maneira como nós os fazemos não nos interessa muito por isso (24). No meu caso, eu faço os procedimentos à minha maneira (24). Comecei a fazê-los de uma maneira que me sentia confortável em termos de procedimentos não há...acho que aqueles que temos mesmo de fazê-los todos os dias, não há falhas acho que esses aí nunca falham.

E: Portanto há procedimentos bases, mas depois cada um operacionaliza à sua maneira.

L: Exato... no final estão todos feitos, mas cada um depois faz à sua maneira. (24)

E: Cada um faz à sua maneira. E como é que caracteriza os colegas e os relacionamentos interpessoais...

L: Ah, mas isso, os colegas prontos, é um relacionamento temos um relacionamento bom, confortável, podemos contar com a ajuda e apoio uns dos outros facilmente (25), o que é bastante importante. Nunca se sabe o que é que uma pessoa pode precisar um dia e ter o apoio do colega lá no posto de trabalho também ajuda bastante. Por isso acho que isso em termos de colegas (26), não tenho nada a apontar(25).

E: As coisas funcionam diariamente...

L: Sim, funcionam bem, temos à vontade quando acontece um erro, a outra pessoa ajuda nunca deixamos uma pessoa vá entalada (26). Tentamos sempre a ajudar por isso acho que nesse aspeto estamos bastante bem não tenho mesmo nada a acrescentar.

E: Portanto as coisas funcionam, não é? Então vamos falar aqui porque é que o Lucas, pronto motivação ... tudo o que tenha a ver com esta área da receção já referiu há pouco, portanto que escolheu esta área porque teve de mudar de residência. Já vinha com alguns conhecimentos por tanto do restaurante bar, não foi efetivamente a motivação que o levou a trabalhar esta área, mas sim porque teve de ser...

L: Por necessidade (5/27).

E: Por necessidade veio mesmo parar a este curso, não como primeira opção, mas devido a uma mudança de vida e veio parar aqui a Alvito. Apesar de já ter algum conhecimento sobre o ensino profissional, então o que é que o Lucas considera a nível desta profissão em termos de aspetos favoráveis, aspetos menos favoráveis. Pensa que é uma profissão de futuro, é uma profissão que terá alguma projeção. O que é que pensa sobre isto...

L: O que eu considero mais positivo na profissão, a maior parte do que eu acho positivo até nem tem a ver com a profissão em si, mas tem a ver com o que ela nos consegue fazer depois para o futuro. Uma pessoa que trabalhe na receção, consegue entrar em muitos sítio que precisem apoio ao cliente ou algo do género (28). Consegue, tem uma saída muito grande (29), e já que me fala especificamente da receção, a hotelaria tem é muito fácil encontrar (30), não é fácil encontrar trabalho mas pronto, comparando aos outros tipos de emprego, a hotelaria até é uma área bastante fácil de ser possível encontrar emprego (30). Eu acho que a receção então se uma pessoa souber uma língua ou duas, facilita bastante (31). É uma área que tem muita saída, é uma boa opção (30), caso uma pessoa queira algo para complementar neste caso eu vim para aqui, saída agora consigo estar aqui e estudar a preparar-me, consigo estar aqui com trabalho e preparar-me para ir estudar no futuro. (32). Sei que se sair daqui, e tiver que ir para Évora, também facilmente consigo arranjar outro emprego nesta área, porque com esta experiência prévia (30), também a base das línguas e isso, acho que até a parte mais positiva da área é essa, porque tem muita saída e por complementar as outras profissões, que precisem de apoio ao cliente (28), porque se há apoio ao cliente é numa receção (32).

E: É verdade e menos positivo...

L: É a pressão que nós levamos daqui para casa (33/34). É porque por muito que nós não queiramos, isto é, mais ao início. Depois uma pessoa habitua-se também, mas por muito que nós não queiramos há sempre uma pessoa ou duas que fazem coisas menos, dizem ou fazem coisas menos positivas, e nós depois levamos isso para casa por muito que não queríamos e depois é capaz de nos estragar o resto do dia ou o resto da semana(33/35), dependendo o que tenha acontecido pronto há sempre... É mais, não é a profissão em si, mas é as pessoas com que lidamos na profissão que trazem a parte negativa para cá(33/36), porque a profissão em si também tem as suas coisas negativas tipo os horários na hotelaria às vezes dificultam um bocado(33/37). Mas pronto, isso dos horários também é um pouco relativo pode ser qualquer outra área que possa um dia ou dois precise de fazer mais umas horas. Mas pronto, os horários e as pessoas com que lidamos (37), de resto não estou a ver assim mais nada de muito negativo (36).

E: O Lucas terminou o seu curso, fez o estágio das horas obrigatórias e depois iniciou logo a sua vida profissional. O Lucas tinha expectativas relativamente a esta área quando começou a trabalhar, portanto a trabalhar teve o estágio, logo aí conseguiu ver o que é que era no fundo esta profissão. As expectativas foram superadas ou nem se quer chegou ao patamar de as conseguir superar...

L: Quando vim para aqui, tinha a ideia já que nós íamos ter muita responsabilidade (39). Quando viemos para aqui, íamos ter muita responsabilidade connosco, porque quando eu tive no D. Fernando eramos muitos na receção, eramos por volta de 3 por turno, dois três por turno, e a responsabilidade dividia-se, era um pouco mais fácil. Aqui no máximo, somos dois por turno, e a responsabilidade é um pouco maior (39) porque nós tínhamos acabado de abrir. Por isso, há muitas coisas que vêm incluídas (40), dificuldades vêm incluídas num hotel que acaba de abrir (41), e nós temos de apanhar com elas(40).

E: E depois aqui, ainda tinha outro requisito, que é não estando eu a tempo inteiro...

L: Pois tivemos que arregaçar as mangas

E: Por um lado é bom...

L: Por um lado é bom, que aprendemos bastante rápido (42). Mas houve ali umas alturas que tivemos que arregaçar as mangas (43) por assim dizer. Mas sim, eu digo que superou, porque estava à espera de vir para aqui. Mas o meu interesse não ser assim grande, tipo fazer meio dia umas horinhas e depois ia-me embora pronto vim para aqui até me dediquei muito mais a isto do que estava a pensar (44). Depois começa a querer saber, quer ajudar, às vezes agora isso mesmo do marketing, ofereci-me para fazer isso também (45). Mas sim, digo que superou, porque fiquei a gostar muito mais do sítio onde estou a trabalhar, do que aquilo que achava (38/47).

E: Do que poderia vir a gostar...

L: Exato fiquei a gostar muito mais do que achava (47), porque pronto, como de início vim para esta área não com o intuito de trabalhar na área em si (48). Mas agora que estou, também não é assim algo que não é o que estava a pensar não é assim tão mau aquele horror que eu estava a pensar que seria (46/47), tem os seus dias (41), mas isso qualquer emprego tem os seus dias, até gosto de estar aqui (47), achava que não ia gostar e gosto (49).

E: E se calhar antigamente não pensava que seria uma área ... pronto a comunicação é importante. O Lucas desenvolveu as competências, mas se calhar também não pensou ou nunca pensou em seguir esta área como profissão...

L: Não, nunca. Tanto que eu nunca tinha esse plano quando acabei o curso (48). Simplesmente foi-me proposto, pronto eu pensei se uns dias seria boa ideia ou não, pronto porque não? Sou novo.

E: Lá vou voltar para o convívio outra vez...

L: Pois, experimento uma coisa nova, se não gostar faço contrato e vou-me embora. Se gostar faço contrato caso eles queiram renovar, foi mais à experiência porque eu queria ver como é que seria. Também tenho capacidades que até são capazes de ajudar a pousada de qualquer das maneiras também queria fazer a minha contribuição também

E: Então podemos dizer efetivamente que estão a ser que se superaram...

L: Exatamente

E: Pensaria em mudar para outra área...

L: Que tenha a ver com a hotelaria?

E: Outra área sem ser da hotelaria...

L: Sim

E: mas continua a pensar...

L: Sim. Esta área não é o meu plano a tempo inteiro (48), mas continuo a ter outros objetivos, mas é uma segunda opção (48) que pronto agora como lhe disse até não me importo de fazer porque superou as minhas expectativas de como é trabalhar na área em si (47). Não estava à espera de ser assim, agora que já estou aqui, até num sítio que tem muito mais responsabilidades do que outro sítio teria (39), e sinto-me confortável aqui, com certeza que me iria sentir um pouco mais confortável até a seu tempo, noutra sítio(49).

E: Lucas, como é que caracteriza esta profissão...

L: É difícil. Tem os seus momentos difíceis (50). Acho que a opção é bastante difícil no ponto técnico. Acho que as partes técnicas a pessoa consegue aprender relativamente rápido (51), independentemente da pessoa. Mas pronto, uns meses uma pessoa consegue aprender mais essa parte. Uma pessoa tem de ser constantemente adaptável e tem de se adaptar a todo o tipo de situação (52), algo que nós, nem ser quer na vida, pensaríamos ser possível acontecer. Acontece e uma pessoa, pronto tem de se adaptar, temos de fazer o melhor que conseguimos. As vezes não conseguimos. Pronto, as vezes é simplesmente impossível nós conseguirmos adaptar à situação (56), mas acho que o problema é mesmo esse. Temos de ser psicólogos, (49) temos de fazer um pouco de tudo, (54) temos de limpar quartos, às vezes cai um pouquinho de tudo (54).

E: Carregar mini bares...

L: Carregar mini bares (54), pronto, o caso da Leonor que também já teve de servir às mesas um dia, por isso a receção é o facto de sermos o ponto central de tudo (55). É bom, porque conseguimos controlar mais ou menos como é que as coisas funcionam pela pousada inteira, mas também é mau. Qualquer problema que aconteça, cai tudo em cima de nós. Pronto é isso que torna a profissão difícil, é a carga que temos em cima (56) não só da nossa área, mas também todas as outras áreas (56). Depois qualquer coisa que aconteça, somos nós (56), temos de nos adaptar (52), não sendo a nossa área torna ainda mais difícil adaptarmos-nos a uma área que não temos muito conhecimento (56). Pronto, como eu tenho o curso de bar (51), ainda consigo funcionar bastante bem no bar e no restaurante (54). No restaurante por acaso ainda não foi preciso, mas no bar já foi preciso algumas vezes, mas pronto lá teve de ser.

E: É aquilo que se chama a tal polivalência em Hotelaria. Lucas, traçando aqui o perfil do rececionista, e do rececionista já vimos aqui a profissão, como é que o rececionista tem de ser...

L: A professora disse uma coisa quando viemos para aqui, que eu por acaso sempre mantive isso na cabeça, que é temos é de fazer o cliente contente (57). Eu por acaso não é bem, e usando essas palavras disponibilidade sinto que temos de estar sempre disponíveis para o que o hóspede precisar (50), seja já me aconteceu um bebé vomitar na cama temos de ir lá à noite trocar os lençóis. Trocar os mini bares, ajudar no bar, acho que é a disponibilidade e a atenção são os dois principais componentes para um bom rececionista. (50). Pronto a amabilidade isso também ajuda tudo. (50), Mas uma pessoa que tenha disponibilidade, que ajude e deia atenção à pessoa, pronto uma pessoa quando vem para aqui para um hotel ou uma pousada gosta de sentir atenção deles. Pronto isso toda a gente sabe e sabe que uma pessoa está ali disponível 99%, para tudo o que a pessoa precisar (50), acho que depois, também que faz a diferença. (58)

E: Isto acaba por ser um trabalho extremamente técnico, porque a pessoa aprende aqueles procedimentos e está aprendido não passa daquilo. É mais as outras características que depois...

L: É mais o fato da atenção ao cliente (50), é mais fazermos aquilo que ele quer obviamente com as suas limitações.

E: E se calhar a resolução de problemas, não é...

L: Sim tem a ver com a disponibilidade (50).

E: Para resolver os problemas...

L: Qualquer coisa temos de estar sempre ali a resolver (57). Eu acho que isso tendo atenção ao que está a acontecer como é que a pessoa se sente também ontem por exemplo aconteceu aquele caso com o senhor que estava no quarto. O quarto frio, pronto, é ter aquela atenção, como é que a pessoa se está a sentir e planear, pronto também ser um pouco assim, a pensar para a frente caso a pessoa volte a queixar-se ou volte a ter esse problema, já temos uma opção disponível para a pessoa poder usufruir (57).

E: Relativamente a essa situação, ontem estava a falar com a Manuela à noite e já fico contente, porque notei efetivamente que a atitude que o Lucas teve foi conseguir dar um passo, isto é, o que nós chamamos dar um passo mais à frente do que o cliente está à espera. O Lucas teve a capacidade de Ligou o ar condicionado do outro quarto que era para quando o cliente entrasse no outro quarto, já estava quente. É isso que Lucas está a dizer, é essa a atenção, é estar um passo mais à frente...

L: Foi o que eu disse já à Manuela, ter atenção como é que a pessoa se sente (50), porque depois nós sabemos como é que a pessoa se está a sentir, conseguimos muitas vezes até ajudar de várias maneiras (50) que a pessoa se calhar não estaria à espera, e é isso, que depois dá uns pontos (58) positivos(57).

E: O ideal era realmente as pessoas chegarem aos sítios e aos quartos....

L: E estar tudo a funcionar.

E: Tudo a funcionar em pleno...

L: Às vezes não é possível e temos que fazer aquilo que conseguimos (59).

E: Mas desde que depois tenha essa capacidade de resolver, e de estar mais à frente quando o cliente diz, já está feito. É onde se consegue marcar pontos. Eu ontem estava a comentar isso com a Manuela e a dizer efetivamente que fico contente que isso se passe. Porque quer dizer, que já conseguem pensar nas coisas antes de elas acontecerem, e é isso que se marca pontos é isso é que importante. O que é que nós temos que saber aqui e estamos a falar do perfil de situações que tenham... marcantes, algumas situações marcantes ou situações que o tenham desmotivado relativamente ao desempenho...

L: Por acaso nunca tive assim nada que me tivesse desmotivado muito, para além do cansaço diário. Mas isso também depende da nossa carga de trabalho. Admito que muitas vezes há dias mais calmos e nós dá para descansar um bocadinho. Nós não temos assim muito para fazer nesses dias, a maior parte ali na receção é arranjar ali os documentos, organizar ali um bocadinho, mas desmotivado nunca me senti, porque pronto eu sinto que sou uma pessoa com as costas muito largas e poucas coisas me incomodam. Pronto, ao início as pessoas, aquelas coisas vinham comigo para casa mas agora já, as costas já cresceram um bocadinho já não me incomodam assim muito, por isso desmotivado acho que nunca me senti desmotivado, coisas do dia-a-dia pronto.

E: Alguma situação que o tenha marcado? O vómito da criancinha que teve....

L: Tenho um sobrinho por isso é normal, mas assim dia a dia sinceramente.

E: Nunca se passou nenhuma situação....

L: Já pronto tive aquela situação das pessoas queriam por a pousada em tribunal porque o quarto cheirava muito a menta (60), já tivemos aqui umas pessoas assim com uns problemas mentais (60). Pronto, assim a falar mesmo tiveram aqui vá a querem entrar na pousada a dentro e nós não deixarmos. Assim algumas situações, tive de fazer de tradutor para um grupo de ingleses para um grupo de cante alentejano. As vezes há situações que já aconteceram, há outras que já aconteceram tantas vezes que não são o tipo de situações muito marcantes, já são pouco frequentes (60). Felizmente são pouco frequentes, mas pronto como já aconteceram várias vezes, para nós já não é assim tão marcante. É só mesmo essas aí que eu me estou a lembrar, que me tenham feito sentar um bocadinho: fogo isto só acontece aqui.

E: Lucas, a nível da formação profissional, falamos há pouco que o profissional é a essência da formação profissional, deverá ser diferente da formação que é ministrada no ensino regular. É a formação que foi ministrada aqui, na Escola Profissional de Alvito, o que é que contribuiu para o exercício da sua profissão...

L: Em termos ... vou começar pela parte ligada mais diretamente à receção, OTR, ITM antes de entrar no curso não fazia a mínima ideia do que é que constituía trabalhar numa receção não fazia a menor ideia pronto e durante as aulas nós construimos o nosso (61) mini hotel na sala, fizemos as simulações (62). Admito que tive alguma dificuldade, não foi com a parte técnica foi mais com a parte havia alguns procedimentos que não faziam muito sentido para mim eu achava pronto (63) Isso foi ao início, agora como já trabalho aqui, “parvo” era eu ao início. Não sabia porque é que não fazia sentido, agora já sei obviamente sinto que me ajudou, ajudou bastante, (62), porque não tinha a menor ideia como é que era trabalhar aqui. Antes de vir se quer para o estágio, já tinha noção de como é que as coisas funcionavam já tinha alguma experiência (62) não com clientes a sério, mas nas nossas simulações e a parte técnica palavras (62) e a maneira como falamos sobre a área com outras pessoas da área que já têm mais experiência que nós, não parecemos assim tão ignorantes ao pé delas (63).

E: Já é bom...

L: Mas sim, antes de começar a trabalhar já eu tinha, já sai daqui com bases sólidas que no meu estágio até ajudou bastante. O próprio Vítor referiu, que quando eu fui para lá, eu e a Ana que eramos dos melhores estagiários que já tinham estado lá na receção (65), até porque mostrámos que tínhamos competências já na área, pronto e ele ficou muito contente com isso(65).

E: O que é bom. Isto a nível da formação profissional, porque dentro da área técnica há outras disciplinas, mas efetivamente o que trabalha mais os conteúdos da receção é a disciplina de OTR. ITM é outra disciplina que vos dá também ali- ITM, que é a Informação Turística e Marketing- dá-vos mais a nível do turismo e depois tem ali alguns conteúdos a nível do marketing,

mas OTR efetivamente prepara-vos para trabalhar na receção. Conseguir identificar contributos que se lembre durante os três anos do curso que possam ter ajudado quer no estágio, no início do seu trabalho, na entrada da sua vida profissional o que é esta disciplina. Já me falou por exemplo, dos termos técnicos que se foi falando nas aulas, o caso das simulações, fomos fazendo no hotel que criámos. o que é que se lembra mais que esta disciplina o possa ter ajudado...

L: Pronto, acho que foi a parte, que acho que marcou mais e que muitas pessoas não pensavam muito, mas no final do curso reparei, foi nossa professora (66). Nunca teve medo de nos dizer, como é que eu hei de dizer, nunca teve medo de dizer como é que a profissão é em si. Sempre nos disse é uma profissão difícil (66), é preciso muitas horas, nunca foi com aquela coisa ah não há sítios onde não é preciso trabalhar muito, não se trabalha assim tanto, há dias que podem descansar. Sempre foi honesta (67), sempre disse que era isto. Pronto nunca fiquei com uma visão diferente quando entrei, assim que disse isso tive noção de que isto era difícil, e é (65). Obviamente, há dias mais calmos, mas esses são dias que estão afastados demais para dizer que é uma profissão calma que não. Por acaso isso foi algo que eu reparei logo que nunca teve medo de dizer aquilo que a (66) profissão realmente é (50). Disse logo que é uma profissão difícil (50), é preciso trabalhar muitas horas (50), é preciso de ter a paciência para os clientes(50) e é preciso sermos psicólogos, é preciso sermos rececionistas sermos um pouco de tudo para trabalhar nesta área(54). Pronto assusta um bocado. Assusta, mas a pessoa também fica logo com a expectativa certa e não vem para aqui a pensar que é uma coisa e depois fica arrependido entre aspas porque afinal é outra. No meu caso pessoalmente, não tinha noção de como é que ia ser, vim para aqui, e foi assim que foi, para aqui mesmo para o Fernando foi assim que nunca fui iludido, como é que haveria de ser, sempre foi aquilo que foi (66), disse aquilo que era, e foi aquilo que aconteceu (66).

E: Portanto então pelo menos os termos, as simulações, efetivamente a honestidade...

L: Que acho que ajuda bastante, porque não ilude uma pessoa a seguir uma área que depois no final não é aquilo que a pessoa está à espera, acho que isso faz bastante a diferença(66/64).

E: Mais alguns contributos que se lembre aqui durante os 3 anos...

L: Sempre houve a possibilidade de vermos outras unidades(68), para sabermos como é que várias tipologias de unidades funcionavam. Fomos ver hosteis, fomos ver hotéis, pousadas nunca fomos ver se não me engano, acho que nunca fomos ver uma pousada, até me lembro daquele hotel que mais me marcou em Montemor (69), que acho que foi

E: O Land...

L: O Land que acho que foi dos hotéis mais bonitos que já vi. Já estive em alguns, gostei bastante a parte de ser uma casinha e não ser um quarto foi algo que achei piada, mas o facto de nos levar a vários sítios(68), nunca ter assim problema em nos levar a várias unidades para a gente também perceber como é que as pessoas como é que cada unidade diferente trabalhava(69). Porque se compararmos o hostel lá em Évora onde fomos ao Land não tem nada a ver, e é isso se calhar nós não íamos ter noção a não ser que fossemos às unidades em si se tivéssemos essa experiência para saber como é que as coisas funcionam em diferentes unidades(69). Eu como já tinha estado em vários hotéis já sabia mais menos a diferença entre 3 estrelas 4 estrelas, mas por exemplo o de 4 estrelas onde eu tive comparado ao Land que também é de 4 estrelas não tem nada a ver um com o outro. É que dentro de 4 estrelas há muita diferença, muitas coisas podem variar, pode ser Luxury pode ser Pousada.

E: É importante Lucas conseguirem depois ver...

L: (69) Experiências, em vez de só sabermos, lermos e que são diferentes, ah então é por causa disto que é diferente, por causa daquilo de acolá, conseguimos logo apontar porque é que uma coisa é diferente da outra (69).

E: Pois a pessoa quando vê é diferente efetivamente quando se fala...

L: Mesmo o atendimento é completamente diferente de umas áreas para as outras. Uma mais familiar, outra profissional, também depende da unidade e depende do que a pessoa vai à procura (69).

E: E aquilo que quer pagar não é...

L: Por acaso do Land não estava à espera de ser todo direitinho todo certinho, mas depois quando cheguei lá foi isso que vi pessoas profissionais ali direitinhas prontas a servir. Depois o Hostel, foi algo assim um pouco mais pessoal, mais pouco formal. Mas depois por outra área também tinha o seu charme, que era ali aquela coisa pronto de uma pessoa podia cozinhar. Acho que todos os tipos tinham o seu charme e esforçou-se por mostrar isso cada área (66). Lá por um ser duas estrelas e outro de quatro, não quer dizer que o de 2 estrelas não tenha os seus benefícios, também cada sitio tem o seu charme. Isso ler é uma coisa, mas depois presenciado é outra.

E: Vêr é completamente diferente...

L: E a lareira que se acendia sozinha, essa não me esqueci, assim que uma pessoa se senta lá acende, epá essa nunca me vou esquecer

E: Então depois vamos falando mais aqui sobre isto... O que é que o Lucas pensa a nível da organização desta receção. Qual é a ideia que Lucas tem desta receção. Está organizada...

L: Nós temos muito trabalho, muito mais trabalho que uma receção normal teria no meu ver. Como já tive alguma experiência, temos muito mais trabalho, porque temos vários departamentos combinados num só (71), o que equivale a ter muito mais coisas para organizar (72). Acho que tendo em conta tudo o que nós temos para organizar, eu acho que está bem organizado(73). Eu pessoalmente como sabe, dou-me melhor com a parte dos computadores(74) e organizo-me muito melhor nesse aspeto. Não sou muito apologista das folhas (74), mas pronto tem que ser numa receção, temos de ter back-ups em folhas. Facilmente e depressa também aprendi isso. Em termos de organização acho que sim, porque pessoalmente eu preferia que fosse tudo mais à base de informática (73), mas como há que complementar com as outras pessoas, também se sentem confortável a fazer, por isso tem de haver meio termo(74). Temos de chegar assim a um meio termo, assim uma boa organização em termos informáticos e em termos mesmo de papéis e manuais (73), temos ali um meio termo. Está tudo organizado agora (73).

E: Consegue nos horários faz, consegue facilmente ir buscar a informação e consegue ir buscar a informação e perceber. Por exemplo, se for uma reserva, consegue ir buscar a informação da reserva e consegue perceber todo o tratamento para chegar aquela reserva ou para fazer um *check-in* ou para fazer *check-out*. Portanto, acha que está organizado no sentido da informação fluir e conseguir chegar facilmente à informação...

L: Sim, nesse aspeto está organizado, não tenho nada a apontar.

E: Acha que é uma receção moderna...

L: Por um lado não, como eu estava a dizer é aquilo, por um lado não, também mais pelo fato de estamos numa pousada que é um castelo (75). Acho que se fosse muito moderna também não iria complementar muito bem o espaço onde estamos. Pronto eu sempre fui mais virado para a parte de tecnologia (74), por isso, pessoalmente dizendo, preferia que fosse mais à base de computadores do que à base de papel (74). Também não tenho muita experiência na área, por isso se calhar esta área depende muito de haver cópias em papel e eu como não

tenho experiência não posso dizer o que é que seria melhor ou pior (76), simplesmente aceitei isso e inclui isso no meu método de trabalho e pronto agora acho que flui tudo assim (73). Foi tudo bastante bem acho eu, há algumas dificuldades às vezes, quando há documentos novos. As vezes é uma pessoa que o faz e não sabemos onde é que está guardado depois também depende na nossa comunicação. As vezes falha e não pode falhar, (77) mas as vezes falha infelizmente (77). Mas é algo que nós depois vamos conseguindo organizar uns com os outros (73).

E: Lucas a nível do *check-in*, como é que o Lucas faz a nível do *check-in*...

L: A nível dos *check-in* eu, é o procedimento que quer saber?

E: Sim...

L: Quando a pessoa chega, eu cumprimento a pessoa, pergunto se a viagem correu bem e vejo de onde é que a pessoa veio. Se for uma pessoa estrangeira, pergunto se o voo correu bem, também nunca se sabe pode ter vindo de voo diretamente para cá depois acabo por perguntar em relação à parte que estive a pensar mais, foi a parte da identificação tentar arranjar aquele método para as pessoas conseguirem fornecer a identificação, mas não ficarem muito incomodadas com o fato de o fazerem. Cópias não gostam de escrever, têm preguiça. Então o método que arranjei foi: eu peço a identificação, pergunto se a pessoa me deixa ficar com a identificação para eu preencher os dados enquanto a pessoa vai ao quarto deixar as suas malas. Pode descansar um bocadinho, assim que descer, depois pega na identificação e faz o que quiser com ela. Dou a opção da pessoas preencher pessoalmente, há pessoas que também não têm conforto em deixar a sua identificação com outra pessoa isso também eu percebo (78). Das duas opções, até agora se dou as duas ninguém escolheu escrever, querem que seja sempre eu a escrever (79), por isso até agora acho que tem corrido bastante bem (79). Consegui encontrar aquele meio-termo, (79). Por acaso não sei se nenhuma delas tem feito isso, não pergunto, cada um tem o seu método (79).

E: Já é aquilo que falávamos há bocado...

L: Não tento meter-me muito no método delas se é confortável para elas e se para elas não há problema (80), elas que façam como acham melhor (80). Eu por acaso faço assim. Tem corrido bem, não tem falhado informação. Quando a pessoa desce peço a informação que falta que é a assinatura ou o contribuinte caso me tenha dado o bilhete de identidade, peço o contribuinte (porque o bilhete de identidade não tem o contribuinte) e a morada, pronto as pessoas acabam de preencher aquilo é rápido é muito mais rápido preencher só a morada e a assinatura do que estarem a fazer tudo(79). Até agora nunca houve assim nenhuma depois quando estou sozinho acompanho a pessoa até ao elevador, nunca costumo acompanhar ao quarto porque não gosto muito de deixar a receção sozinha (79), pronto sei que por acaso a Leonor gosta de acompanhar os hóspedes ao quarto pronto tal como disse cada um tem o seu método(79). Eu prefiro acompanhar ao elevador porque acontece muito, nós temos os elevadores bastante perto um do outro as pessoas costumam ir para o elevador dos funcionários, de serviço e eu para evitar isso acompanho as pessoas ao elevador de hóspedes que é mesmo para não haver aquele fica um bocado mal porque os elevadores não têm nada a ver e elevador de serviço pronto simples não combina muito bem. Assim gosto de ter a certeza que elas vão para o elevador certo aquele bonitinho, pronto por isso é o que eu faço o processo é esse basicamente é assim nada de complexo.

E: Mensagens e correspondências para a Pousada não temos. Costuma relativamente às contas dos clientes, ter o cuidado de verifica-las...

L: Só quando é grupos. Estamos atentos.

E: Portanto estava a pensar no processo da manutenção das contas. Tem mais a ver com os consumos que os clientes têm, os clientes acabam por ficar...

L: Mas isso nós por acaso se é algo que fazemos bem é, posso contar com os dedos as vezes que nós fizemos contas mal. No máximo nem uma mão deve fazer. Acho que nesse aspeto nós sempre funcionámos bem, nunca houve assim grandes falhas nas contas sempre só falhamos uma vez ou outra assim por ali além, mas nunca foi um problema que nós tivéssemos que nos preocupar a sério. Foi algo que nós sempre fizemos bem, bastante atenção se há algum aspeto que a receção funciona muito bem é na parte das contas e na faturação (81) e isso, nós fomos bastante bons com isso. Em 8 meses só erramos 3 ou 4 vezes, acho que até é uma média bastante boa (81).

E: Razoável. No início foi mais complicado porque não sabíamos ali ...com um programa novo foi adaptar ao funcionamento e sem apoio não é...

L: Mas mesmo assim conseguimos pegar nisso e fazer com que funcionasse. Acho que nesse aspeto até estamos bastante bem da parte de operação, em termos de contas acho que não há nenhum problema a apontar (81).

E: E mesmo as contas são a crédito também foi créditos que recuperamos...

L: Mesmo os grupos aqueles valores exorbitantes de milhares e milhares de euros nós conseguimos atacar isso bem fazer as contas bem.

E: Estamos no bom caminho...

L: Nesse aspeto estamos num caminho bastante bom acho que é só continuar assim que estamos bem. Obviamente esses 4 ou 5 erros se ficassem 1ou 2, ajudava isso um erro às vezes acontece.

E: Lucas, a troca de quartos, já falamos da situação, portanto identifica que é importante efetivamente quando um cliente não está satisfeito...

L: Proceder logo com a troca de quarto.

E: Proceder logo com a troca de quarto...

L: Perguntar, as vezes a pessoa até nem quer. Pronto, nós perguntamos sempre. Se a pessoa caso queira nós fazemos todo o favor de ajudar a pessoa a ir para o quarto, perguntamos se quer o quarto (82). Já me aconteceu até ir mostrar vários quartos a pessoa até escolhe pode escolher aquele que quiser (82), assim para ter aquele poder de escolha que as vezes não é muito normal ter numa pousada ou num hotel. Ter aquele poder de escolha assim à vontade e gosto as vezes de fazer isso, para a pessoa se sentir e aceitar a situação um pouco melhor.

E: Até porque todos os quartos aqui são diferentes, não é...

L: Sim, tirando quarto que é o 100 e 105 o 201 e 202 que são bastante parecidos o resto é tudo diferente.

E: Para o cliente também é bom escolher um quarto que lhe apetece ficar naquela noite. A nível de guarda de valores como é que é os procedimentos relativamente à guarda de valores dos clientes...

L: Sinceramente eles raramente nos pedem para guardar alguma coisa muito muito raramente acho que comigo pessoalmente nunca aconteceu sinceramente nunca me foi pedido para guardar nenhum valor (83).

E: E onde é que os clientes aqui podem guardar os valores...

L: Têm os cofres nos quartos podem guardar lá (83). Já aconteceu também um cliente não querer guardar no cofre do quarto. queria que ficasse mesmo seguro porque guardamos no cofre do escritório(83).A professora estava lá no escritório, ele queria que ficasse lá e lá ficou, mas connosco pelo menos comigo nunca ficou assim nada. Nunca me pediram para guardar

nada, uma mala ou outra, enquanto iam ao carro ou do género. Nunca me foi pedido para guardar assim nada de valor.

E: E sabe funcionar com os cofres nos quartos...

L: Sim (83).

E: Situações especiais que já tenham ocorrido aqui na pousada especial assim mesmo uma situação fora do comum...

L: Mais para o negativo?

E: Pode ser negativo ou positivo, assim uma situação especial...

L: Aquela do tribunal do quarto que cheirava a menta até agora foi...

E: Foi a mais especial...

L: Foi a mais especial em termos negativos, no fim correu tudo bem. Pronto lá fiz às pessoas, fiz a troca de quarto, dei o mini bar. As pessoas ficaram contentes. Até depois ofereci o jantar, falei com as pessoas responsáveis e disse que se calhar podíamos oferecer o jantar. Oferecemos o jantar e eles depois no check-out até agradeceram pessoalmente e disseram desse episódio um pouco menos bom. Eles até gostaram bastante da estadia e que tencionavam voltar acho que até transformamos uma situação negativa até algo positivo (84), por isso pronto. Agora de resto, assim comigo não aconteceu nada assim.

E: Lucas voltando agora ao atendimento que no fundo é à comunicação que foi um dos fatores que o Lucas apontou que até veio para este curso para melhorar esta área, então daquilo que o Lucas pensaria que poderia, pensou que poderia vir a aprender o que aprendeu. O que é que o Lucas pensa sobre o atendimento, a qualidade dos serviços, do atendimento telefónico, do atendimento presencial, qual é a ideia que o Lucas tem sobre estas temáticas...

L: Sobre a maneira como eu faço isso ou em geral?

E: É a sua maneira....

L: A minha maneira como eu faço cada processo sinceramente eu acho que em termos de Check-out que é uma área que até faço bastante bem(74). Acho que já me ensinaram, mesmo até em críticas online que sou uma pessoa bastante aberta e sou bastante simpático com as pessoas(74) e é o que eu tento sempre fazer. Tento estar sempre disponível como já disse, (74) sou sempre contente como (74), como disse fazer sempre o hóspede contente (65). Eu por acaso isso tento sempre fazer. Estou sempre disposto a ajudar a pessoa em tudo o que for preciso (74) e as pessoas reconhecem isso. Nunca deixei uma pessoa na mão por assim dizer, tento sempre fazer aquilo que a pessoa quer (74) e no check-out pergunto sempre se gostaram da estadia (86). Habitualmente, as pessoas dizem que sim, umas tem uma queixa ou outra, não é bem queixa é uma opinião o que é que podemos melhorar. Aponto isso na folhinha e depois dou a folhinha à pessoa responsável pelas opiniões. Se é a parte do atendimento é a parte da comunicação a minha comunicação melhorou bastante (85/87). Mesmo até quando estava no D.Fernando, lembro-me que tinha medo de atender telefones(88), tinha bastante receio de atender telefones e não gostava (88), sentia muita pressão(88), porque era algo importante. Sentia que estava a por algo muito importante assim em cima de mim e não era capaz de o fazer. Depois o chefe de receção lá do Hotel lá puxou por mim (89), depois eu fui me sentido um pouco mais confortável (90) agora aqui não tenho problema algum fazer o que quer que seja(90) já me chateie com pessoas já ... seja o que for preciso fazer eu faço não tenho problemas nenhum em fazer isso já nem se quer tenho medo ou receio(90), o que tem de ser tem de ser feito por isso não tenho receio nenhum em fazer (90).

E:Portanto então além da atenção da resolução de problemas, da compreensão, a parte do atendimento e a parte da comunicação acabam por ser no seu entender um dos requisitos mais importantes, não é? Não é só os procedimentos técnicos, mas também esta parte...

L: Acho que os técnicos como eu disse, uma pessoa aprende as técnicas, depois o resto tem de estar sempre a adaptável (50), tem de estar sempre moldar-se conforme com o que a pessoa precisa (50) e a parte de ser amável de ser simpático e de mostrar que estamos aqui para a pessoa é das coisas mais importantes que temos de fazer (50).

E: Atendimento telefónico já está à vontade, já alguma vez teve de gerir um conflito ao telefone ou não....

L: Gerir, eu a falar com a pessoa? Já... foi um conflito que depois foi resolvido eu pedi falei com a pessoa que depois mostrou a situação que tinha. Por acaso isto foi a situação do *Kuoni* em inglês. Tive de ser eu a tratar, sentia-me mais confortável. Pronto tive lá uns 20 minutos eu e a pessoa lá do outro lado a discutir(91), disse à pessoa para mandar por *e-mail* para nós depois conseguirmos resolver a situação por escrito para ficar tudo guardado. Depois foi a situação que a senhora disse que nós tínhamos dado um quarto (não sei se se lembra já foi há uns meses) que nós tínhamos dado um quarto de arrumos, não se lembra? (91)

E: Não...

L: A senhora disse que nós lhe tínhamos dado um quarto de arrumos e foi para o quarto 201 essa pessoa por isso é dos nossos melhores quartos até disse que a coisa da cortina da janela caída também.

E: Ah sim já me lembro...

L: Tinha a cortina da janela caída também que era mentira, que não tinha pronto, e obviamente uma pessoa estava a dizer que tínhamos isto. Eu não ia estar a ouvir isso e dizer que nós tínhamos. Também defendi aqui a pousada e disse que nós tínhamos tudo em condições e que as pessoas quando saíram não se queixaram absolutamente nada. Disseram que estava tudo ótimo e foram à sua vida, por isso se eles para nós dizem que está tudo ótimo, mas depois à agência e se queixam das coisas é porque alguma coisa não está a bater muito certo, porque nós quando fomos ao quarto estava tudo certinho quando as senhoras dos andares foram limpar o quarto, o corrimão estava no sitio o quarto estava...pronto é um quarto agradável. O 201 é espaçoso, por isso não apontaram nada no *check-out* e o quarto quando foi arrumado estava tudo arranjado. Duvido que tenham sido os hóspedes. O corrimão da janela da janela tem 2,5 mt de altura.

E: Não chegariam lá...

L: Não chegariam lá. Foi uma situação um bocado estranha, porque não estava à espera de ouvir isso. Quando a pessoa começou a falar comigo sobre isso tive de me fazer um bocadinho às armas, pois pedi para ser tudo tratado por mail. Foi aquela conversa que nós tivemos para ser tudo pago. Já está tudo tratado.

E: Outra situação que eu gostaria que falasse, era sobre os aspetos positivos e negativos. Falamos dos procedimentos desta receção, mas os aspetos positivos e negativos do funcionamento desta receção...

L: Positivos acho que é o facto de estamos muito confortáveis uns com os outros(92) e estamos cá para ajudar nos uns aos outros(93). Maioritariamente por muito que queiramos ajudar, não conseguimos. Também temos os nossos problemas pessoais que precisa de resolver na altura e não consegue ajudar. Mas em princípio, a maior parte das vezes nós estamos cá sempre dispostos a ajudar uns aos outros e (86/94). Estamos confortáveis em termos das contas estamos bastante bem. Também sinto que no geral no *check-out* todos funcionamos bastante bem (86/94). Nós no *check-out*, somos todos bastante rápidos(86/94), não deixamos a pessoa à espera. Se deixamos a pessoa à espera não é por culpa nossa, é porque pode ser algum equipamento que não esteja a funcionarem nas melhores condições. Estamos sempre dispostos até a ajudar outro departamento que precise de ajuda(94), bar, restaurante, cozinha. Nós

estamos aqui sempre caso precisem de alguma coisa, nós estamos aqui sempre dispostos a ajudar Mais positivos... a organização temos a organização bastante boa (73), também por parte complementa o fato de nós termos boa comunicação entre uns e os outros(95), também ajuda com a organização, a comunicar bem ajuda um pouco. Acho que outra parte positiva é cada um sabe o seu ponto forte e o seu ponto fraco (92/95) e as outras pessoas sabem o ponto fraco e o ponto forte dessa pessoa (95) e complementam-se esses pontos. Por exemplo, a Leonor é muito boa com o atendimento às pessoas, a Manuela é muito boa com os papéis e com a parte burocrática e sou muito bom com parte técnica e a parte dos computadores e equipamentos essas coisas assim. E acho que nós vamos todos, a Ana também no check-out aguenta-se bem, a Ana aguenta-se bem no geral, é uma mistura de mais ou menos de todos. Pronto mais ou menos de todos acho, depois nós todos juntos complementamo-nos aqui todos bem (95). O Tiago está cá há pouco tempo não lhe sei dizer muito bem ainda não o vejo muitas vezes, mas também acho que sinto que ele é mais ou menos como eu até para o turno dele é bastante bom ser assim. Mais apto para a parte dos equipamentos e da informática visto o turno dele é mais à base disso, fazer as contas. Fazer o *night-auditor* depende do software e de impressões, até por turno dele está bem está bem colocado. Depois há os turnos principais entre aspas, mas acho que nós todos aqui funcionamos bem (95), porque complementamos-mos uns aos outros. Acho que isso também é uma (96) parte positiva (92). Nós não deixamos ninguém assim entalado (93). Se for preciso ajuda numa área menos boa, uma pessoa que é boa nessa área, vai lá e ajuda.

E: Diga-me o seguinte, seria diferente, o meu papel é colocar a funcionar e deixar-vos autonomamente, é mais um trabalho de supervisão, o trabalho que eu faço convosco. No início montamos a receção, mas hoje em dia o trabalho efetivamente é mais um trabalho de vos ajudar com alguns problemas que possam ter. É mais um trabalho de ajuda na resolução de problemas e fazer um pouco a supervisão do vosso trabalho. Esta visão aqui da supervisão o que é que Lucas acha? Ajuda, complica, seria diferente se tivesse uma pessoa ou seria diferente o vosso desempenho profissional para melhor ou para pior se tivesse aqui uma pessoa a tempo inteiro, que vos pudesse tirar dúvidas, ou isto por outro lado, poderá facilitar o vosso crescimento pessoal e profissional...

L: Eu por um lado até gosto que não esteja aqui ninguém a tempo inteiro, porque nós podemos aprender a resolver as coisas sozinhos(98), mas por outro lado essa posição de supervisão ajuda bastante quando temos aqueles problemas que é falta de experiência(99).Porque não estamos aqui nem há um ano e temos muitas coisas para aprender e aquelas situações com empresas é o que nós temos mais dificuldade fazer(100), que é algo que nós pronto temos todos dificuldade em fazer. Nós andamos ali os 4 de volta daquilo 4 ou 5. Depois chega cá e em 5 minutos resolve logo a situação (101).É esse tipo de coisas. Como eu me lembro uma vez tivemos um problema durante duas horas (101), ligou-me e em dez minutos resolvemos a situação (101), pronto é mais esse tipo de...

E: Mas Lucas também têm de passar por isso, não é...

L: Pois é esse tipo de coisas.

E: Só assim é que aprendem...

L: Exatamente por acaso agora tenho notado que a Manuela pegava um pouco na parte das empresas. Tenho notado, porque é só o que tenho reparado, tem pegado um pouco nessa parte, mas mesmo assim a supervisão vai nos fazer falta e continua a fazer falta (102), porque há muitas coisas que nós temos dificuldade em resolver. Não é tanto a parte técnica, mas é a parte burocrática que já depende da experiência que a pessoa tem na área (102), de como

resolver certo tipo de situações. Porque nós ainda temos muitas que ainda não nos aconteceram. Se calhar já passou por isso e nós não sabemos como reagir nessa situação. Pode dar a sua experiência para nós também aprendermos como havemos de fazer as coisas. Por isso acho que a parte ao início era importante e estava lá (97) e ajudou nos ali a preparar para a gente aprender também como é que funcionava no ambiente de equipa (101/102). Nós não estávamos habituados a ficar lá sozinhos (100) e temos de coordenar com os outros (93). Agora daqui para a frente, acho que por um lado também foi bom não conseguir estar cá, por outro, as vezes ajudava. Há situações que se estivesse cá, numa reclamação era capaz de lidar com ela melhor que nós, mas pronto temos que tentar o melhor que conseguirmos e depois quando chegar caso tenhamos feito mal (101/102), também diz. Depois vai a partir daí (97) conseguirmos na hora estar cá para nos ajudar, mas depois quando chega cá como vem cá logo, nos diz se fizemos bem ou se fizemos mal (93), como é que havemos de fazer no futuro, caso tenhamos feito mal como resolver a situação depois (102).

E: Por outro lado têm de crescer mais rápido...

L: Temos ficado autónomos muito mais rápido por um lado é bom por um lado é mau (98).

E: Tudo tem vantagens e desvantagens...

L: Exatamente.

E: Mas efetivamente Lucas conseguem, noto que existe alguma diferença desde que iniciámos. Aqui a questão também é a pessoa ter um pouco a mentalidade mais aberta e tentar perceber efetivamente esta conversa que é fez isto, está feito sempre disse, assumam as vossas responsabilidades e prefiro que façam do que não fazerem e depois discute-se o que é que poderia ter feito melhor, o que é que se fez bem, o que é que se fez mal. Para a próxima o que é que vamos fazer....

L: Temos de ter uma noção se as coisas estão bem ou mal feitas(97), porque nós poderíamos fazer uma coisa mal durante um ano. Se ninguém nos disser que a coisa está mal feita. Agora se nós fizermos uma coisa mal e nos disserem logo que está mal feito(102), nós podemos alterar logo(97) é porque nós não temos experiência não sabemos se está mal ou bem feito a questão é essa, está aqui para...

E: Para apagar os fogos e para dizer que o caminho é este ou outro...

L: Para apagar os fogos... grandes fogos grandes incêndios...

E: Mas acha que, eu acho que a autonomia das pessoas é fundamental para elas crescerem e só assim é que a pessoa consegue crescer. Mas Lucas acha que têm autonomia demais ou não...

L: Autonomia demais não digo que temos. Acho que às vezes temos responsabilidades em cima que não estamos preparados ainda para assumir (103). Acho que é mais a parte das empresas, porque nós não temos conhecimento técnico suficiente ainda, temos e não temos. Temos, só que às vezes não sabemos o conhecimento que temos utilizar na altura ou se temos de fazer aquilo de outra maneira. Eu considero que sou bastante bom a resolver problemas (14), mas como é coisas de empresas bloqueio um pouco em certas situações, algumas não, outras sim. Há situações um pouco mais caricatas.

E: Também se calhar é porque o Lucas já vai um bocado com o pé atrás e como é uma empresa é normal...

L: É um pouco diferente eu com empresas tenho um pouco mais de problemas em lidar com elas. Sim, porque não confio muito se aquilo que estou a dizer. Tenho os meus conhecimentos e confio neles. Agora confio neles só que imagino que posso estar a dizer alguma coisa mal por distração ou algo do género e depois disse mal e depois é aquela imagem que fica mal da

pousada e é por esse aspeto também que eu sou um pouco. prefiro falar sempre consigo sempre que acontece alguma coisa assim de empresa para saber o que é que Lucas acha que eu deva fazer (105) que é o que eu costumo fazer ligo-lhe ou pergunto-lhe (97/105). Tento sempre falar consigo com alguma coisa de empresa porque é algo que eu apesar de tenho confiança naquilo que sei e sei que até podia responder sozinho, mas prefiro ter a certeza que estou a fazer as coisas bem (97/105).

E : Quando aparece uma empresa começa aí a tocar o...

L: Sim, depende da situação, se for reservas ou essas coisas assim não há problemas. Agora se for tipo por exemplo, falta de pagamento ou porque eles não receberam a fatura, outras coisas assim ou até porque agora temos aquela empresa que nós não enviamos na fatura, os dados do voucher e emitir tudo de novo essas partes agora já sei porque nos foi dito o que é que nós temos de fazer. Porque ao início não sabíamos muito bem como é que haveria de reagir. Agora já sei temos de fazer a nota de crédito, iniciar fatura nova é esse tipo de coisas agora já sei. Disse como é que era (105) mas na altura não sabia muito bem, porque são coisas que uma pessoa até pode aprender, mas como as coisas vão aparecendo, uma pessoa mais na hora tem de saber ali mais na hora e essas coisas vão ficando um bocadinho para trás (97). Quando a situação em si aparece, não temos muito bem a certeza como é que essas coisas se hão de resolver (100).

E: As coisas vão aparecendo...

L: Com o tempo.

E: Com a experiência...

L: É tudo à base da experiência na minha opinião.

E: Lucas e negativos, falamos dos aspetos positivos, falta aqui os aspetos negativos, isto é, no funcionamento da receção o que é que acha que funciona menos bem...

L: Acho que às vezes nós chocamos um bocadinho (107), porque nós temos uma boa comunicação, mas no fim somos pessoas bastante diferentes (74) e as vezes os nossos métodos (94) agora, isso foi mais ao início. Agora não é tanto, mas os nossos métodos de fazer as coisas ao início eram capazes de até gerar alguma confusão, porque agora não. Mas no início, podíamos fazer as coisas de maneira diferente (94) e depois não passávamos a informação como fizemos à pessoa. Até mesmo as coisas pequeninas, como tirávamos os extratos para o checkout, onde é que metíamos os extratos, se metíamos dentro do *file*, se metíamos em cima da mesa. Já houve situações em que os *files* não os vi e tive de imprimir todos outra vez. Coisas assim do género, aquelas coisas pequeninas mas depois é falta de comunicação (95) pronto mas é o nosso método de fazer as coisas que às vezes pode fazer um bocado de conflito com a pessoa (94). Porque as vezes o nosso método não é muito bem, não combina muito bem com a outra pessoa que possa vir no turno depois. Agora já estamos todos habituados cada um está habituado à maneira como a pessoa trabalha como cada um trabalha (94). Obviamente se calhar há pessoas que preferem o meu método, há pessoas que preferem o método de outra pessoa. Mas nós vamos todos fazendo assim à base do que as outras pessoas estão fazendo e vamos complementando isso. Como eu disse eu fiz as coisas à base do computador (79), elas já sabem isso já estão à espera que as vezes alguma coisa na folha falhe. Mas se forem ao computador está lá a informação toda, por isso em termos das observações das reservas não sou muito de escrever as observações na folha. Elas já sabem isso, em todas as reservas que eu fiz está tudo nas observações do programa porque é assim que eu me sinto melhor fazer as coisas desde que as coisas sejam escritas sinto que fiz o meu trabalho bem. Até agora não houve muito problema desde que esteja no programa, está lá e se ninguém apagar não sai de lá. Na folha costumo escrever, mas prefiro no programa escrevo logo lá para elas saberem. Ao início não

escrevia, mas comecei a escrever já há um mês ou dois que é para elas saberem que fui eu que fiz pronto, é só ir ver ao programa na reserva em si está lá as informações todas isso. Às vezes porque também não percebiam a minha letra, aquela coisa não percebem a minha letra, agora assim percebem tudo pronto. Acho que negativos é só mesmo às vezes temos um pouco de conflito com os nossos métodos (94), podem não concordar muito bem com a maneira como eu fiz as coisas posso não concordar muito bem a maneira como elas fizeram as coisas. Nunca tivemos assim uma discussão muito grande. Acho que a maior tivemos foi só, pronto porque eu fiz uma coisa de maneira pois a Leonor não concordava não foi uma discussão, estivemos ali uma troca de ideias (93) como é que devia ter sido feito pronto. No final concordamos que eu fiz aquilo porque estava aqui, foi a melhor maneira na altura que pensei para resolver a situação. Se foi melhor ou não, não sei. Não posso dizer porque não tenho aquela experiência para dizer se foi melhor ou não. Mas na altura foi aquela situação que o senhor queria escrever no livro de reclamações eu troquei de quarto, ofereci o jantar não sei se se lembra disso. Falei com elas, foi só mesmo isso. Ao início foi mesmo os nossos procedimentos serem diferentes às vezes podia gerar uma confusão. Mas agora assim, negativo ... damos nos todos bem acho que isso é o principal quando é assim um trabalho em equipa, o principal é darmos-nos todos bem (93).

E: Se pudesse melhorar o que é que melhorava...Já falamos a nível dos papéis queria tudo informaticamente...

L: Isso pessoalmente, se calhar até podia não funcionar na receção em si no geral, mas pessoalmente eu preferia que fosse assim. Mas se afetasse o trabalho delas até poderia não ser o melhor, porque pode ser bom para mim, mas se é mau para três pessoas já não é muito bom para a Pousada e para a Receção em si. Agora melhorar acho que era a impressora, mas como já foi alterada agora nesse aspeto já está tudo bom ... não estou a ver nada assim para mesmo aquele estagio ligo mais a esse tipo de coisas que uma pessoa normal. O nosso email em vez de ser gmail, termos o nosso mail proprietário (108), pronto e como eu faço parte do marketing gostava de ver certas coisas alteradas tipo agora queria ver o menu, a carta nova, queira fazer uma carta nova também um cartãozinho novo(108). É o que eu tenho andado a fazer agora um cartão como temos ali na empresa essas coisas vão vindo agora já tive uma reunião com o Prof Coelho acerca disso são coisas mais específicas acerca de mim segundo trabalho que faço para aqui que é a parte de marketing de resto não tenho assim nada a apontar, na receção nada é só mais coisas específicas ali para a minha situação mas da receção não tenho nada a apontar .

E: Lucas a nível de autonomia, é autónomo no seu trabalho....

L: Sim, tenho mais dificuldades quando é com as empresas (98) mas depois já disse, falo consigo. Assim que me disser como é que eu devo que fazer, depois eu também faço sozinho (105). Em termos desse aspeto, em termos de autonomia (97).

E: É responsável... Considera-se um rececionista responsável...

L: Sim, sou responsável (74), apesar de me esquecer bastante (74) mas já sabe isso. Esqueço-me bastante, mas não é bem das coisas importantes, é mais daquelas coisas pequeninas esqueço-me de várias coisas pequeninas. Acho que isso é o meu maior problema. Até é esquecer-me de várias coisas minhas porque às vezes fico concentrado noutra coisa.

E: E o que são as coisas mais pequenas...

L: Como arquivar as reservas, fazer o fundo de caixa essas coisas assim pequenas pronto às vezes como não há movimentos na caixa as vezes simplesmente não lembro e pronto acabo por não fazer são essas coisas um pouco pequenas.

E: Responsável, estava a falar que se esquecia das coisas pequenas correto... E a nível de resolução de problemas já referiu há pouco que...

L: Em termos de esse aspeto elas próprias quando há algum problema ligam-me ou falo de mim nesse aspeto até sou tenho bastante aptidão para resolver os problemas penso rápido e consigo até estar ali pronto para resolver as coisas (74), nesse aspeto acho que sim

E: Capacidade de trabalho...

L: Capacidade de trabalho estou aqui as horas que for preciso (74), acho que isso ninguém pode dizer que não que nunca recusei vir para aqui e quando foi preciso fiquei disponível sempre que foi preciso (74), seja passagem de ano, natais. Sempre fiz aquilo que foi preciso, nunca me queixei por isso.

E: E a atenção...

L: Sinto que...

E: Dá muita atenção ao cliente...Dá muita atenção aos procedimentos...

L: Em termos dos procedimentos sinto que não falho muito (74). É aquilo que eu disse, são mais aquelas coisinhas pequeninhas isso é mais procedimentos bases daqueles procedimentos para nós pronto mas em termos de procedimentos gerais *check-out*, *check-ins*, processo do cliente as contas em termos disso acho que consigo fazer tudo de maneira correta (94).

E: E a sua postura...

L: Não estou a ver como é que possa...

E: É adequada...

L: Sim.

E: A amabilidade...

L: Sim também.

E: E a disponibilidade...

L: Sim, vai a partir da outra da capacidade de trabalho.

E: Agora antes de irmos para a última fase falámos aqui mais sobre o curso e sobre a disciplina, Lucas pessoas que tenham marcado o Lucas nesta área e que tenham contribuído para a sua identidade profissional...

L: Primeiro começo por você (109/110). Foi a primeira professora que nós tivemos. Primeira e única professora da área de OTR, foi o primeiro impacto que tive com a área, a nossa turma e mesmo eu e você sempre tivemos assim uma relação confortável (111). Nunca foi assim nada, pronto e senti aquilo que disse da honestidade gostei desse fato e a partir de aí sempre tive respeito por si (111) e achei bom o fato de estar a tentar das coisas *soft*, disse logo como é que era duro eu gostei disso (63).

E: Era aquilo era aquilo...

L: Gosto as pessoas começam não se metem ali a enrolar disse logo as coisas como são (63) e ficam logo ali pronto também é a nossa chefe(101). Sempre se mostrou preocupada connosco sempre que tivemos algum problema sempre se disponibilizou, seja nas aulas, aqui agora, como nossa chefe seja como professora. Nunca tive assim nada de negativo a apontar, por isso nesse aspeto nunca falhou (64/101).

E: Às vezes poderia uma pessoa falhar, a pessoa pensa sempre que podia fazer melhor...

L: Sim, mas pronto acho que relativamente ao que nós precisávamos aquilo que nós pedíamos de si(101), acho que sempre fez isso (101) e foi além nesse aspeto e qualquer outro não tenho nada a apontar.

E: E mais pessoas que o tenham marcado...

L: Esta pessoa se calhar não estava à espera. Mas a Prof. Elizabete(112), porque posso não ser muito apto para o francês, mas ela sempre disse que eu não queria saber muito do francês e

admito que não tenho curiosidade nenhuma em aprender francês. Mas foi a insistência da professora (112) comigo para eu fazer as coisas e aprender. Porque ela sempre puxou muito por mim, ela sabia que eu não queria saber, mas de qualquer maneira ela puxava, porque se eu quisesse eu podia aprender e a professora sempre teve conversas comigo tipo sentava-se ali falava comigo achava que eu poderia fazer melhor(112). Não são todos os professores que fazem isso, se dão ao trabalho de ver que o aluno não tem interesse, mas sento me ali a ver porque é que não tem interesse puxar o interesse tentar falar com a pessoa, (112) aquela vez no refeitório não conta

E: Pois não essa vez...

L: Essa ficou ...mas pronto por se interessar porque era uma das que mais se interessava ali, além de si e das outras pessoas foi das que mais se interessou mesmo com a nossa turma e mesmo comigo porque eu ela sabia que eu gostava de inglês eu e ela às vezes falávamos inglês um com o outro e pronto gostava disso também é uma pessoa simpática (113). Também sempre esteve aberta caso precisássemos de alguma coisa fora de aulas (113). Também sempre foi disponível (113) para isso nesse aspeto a insistência, foi a insistência que ela demonstrou (121). Ela incomoda-se quando alguém não aprende (113) e faz o máximo que consegue até a pessoa sair de lá com alguma coisa (121).

L: Eu sabia dizer baguete e croissant mas sai de lá com outros ensinamentos que acho que ela me deu e que marcaram (121).

L: outra pessoa é o chefe do Don Fernando o chefe o Vítor (114), que foi o nosso primeiro chefe na área em si e pronto influenciou bastante como é que nós deveríamos fazer as coisas e sempre esteve lá para nós nos ajudar. Nunca nos negou nada. Deu-nos o seu contato pessoal sempre que precisássemos de alguma coisa, sempre foi simpático e nunca nos deixou quando viu que estávamos confortáveis nunca nos deixou sozinhos. As minhas primeiras chamadas eu disse que tinha medo. As minhas primeiras chamadas ele ficou do meu lado e caso me sentisse apertado ele passava. Era só passar o telefone para ele nos primeiros dez quinze ele fazia sempre isso. Depois começou-me a deixar ali sozinho e foi a partir daí comecei a atender sozinho. Já houve algumas que eu tive de passar para ele assim coisas pessoas a gritar comigo e tal uma pessoa não está habituado assim uma pessoa a gritar com ela fica ali um bocado pronto e aí passei logo, mas sempre foi a primeira experiência profissional e ele fez a experiência bastante agradável (114) mais que poderia ser. Era o nosso a trabalho, tínhamos de estar ali, estávamos a receber vá entre aspas mas estávamos a receber era o que nós temos de fazer mas ele tornou aquilo confortável algo que não, nem toda a gente se daria ao trabalho de fazer. pronto estagiários, quem quer saber daqui a dois meses ou três vão se embora. Mas ele foi o passe além e sempre esteve disponível e marcou também no aspeto positivo pronto as pessoas Família normal. não é de resto não estou a ver assim mais ninguém.

E: Então já são algumas...

Esta cansado, quer parar um bocadinho...

L: Não.

E: Então fazendo aqui esta abordagem a nível de eu como professora, e eu como aqui a colaborar convosco, a trabalhar aqui. Isto é um trabalho a pares, acabo por ser vossa colega, por tanto faço aqui um trabalho de vos ajudar no sentido de resolução dos problemas de vos orientar, o que é que a nível de características como professora, aspetos que Lucas identificou, mas talvez aspetos a melhorar...

L: Como professora, o melhor foi algumas coisas que eu disse, foi o fato de sempre se disponibilizar a levar-nos a sítios pessoalmente, para a gente aprender as diferenças e não só ler (64/63/69). Sempre nos contou aquelas suas histórias (63) que nós até achávamos piada, nós

até naqueles dias que tínhamos 6 horas consigo, talvez a professora conta uma das suas histórias para o tempo passar mais rápido. Por um lado, também ajudava, porque nós tínhamos uma noção de como é que era.

E: As situações que poderiam apanhar não é...

L: Exatamente porque nós não tínhamos noção e as suas histórias até ajudavam porque nós tínhamos noção de que tipo de pessoas podia nos acontecer a nós.

E: Como é que podemos resolver...

L: Exatamente foi a criatividade de fazermos o nosso pequeno hotel (124/117). Lá com os poucos recursos fizemos muito e acho que isso também é de louvar. Por isso a parte de fazermos a nossa pequena receção (124/117), também simulações e essas coisas (124/117).

E: Conseguiu aprender a matéria que foi dada nestes 3 anos, houve matérias mais teórica houve matérias mais pratica, mas conseguiu aprender, a conseguiu interessá-lo...

L: Eu admito que tenha mais interesse na teórica (116). Eu nas aulas teóricas tinha mais interesse porque eu até falava bastante com a professora sobre isso (111). Eu interessava-me bastante mais por a parte teórica (116). Pronto, porque parte prática eu nunca tinha, como não tinha interesse em seguir a área (4), a minha parte prática era a parte que menos me interessava pessoalmente (116). Mas pronto, eu no final do 3º ano, acho que foi na parte que comecei a fazer a PAP, comecei a esmiuçar mais um bocadinho para ver se conseguia e depois eu vi que não era assim tão difícil simplesmente era só estar ali com um bocadinho de atenção também não era assim tao difícil e não era nada que não conseguisse fazer. Mas ao início foi só mesmo a parte teórica, não tinha interesse nenhum em fazer a profissão em si e por isso estava mais interessado. O que é que estaria por trás tipo em termos de teoria pronto essa foi a parte que mais me interessou tanto que a minha PAP foi informação turística, também complementa um bocado o que estou a dizer agora foi mais a parte aconteceu isto aconteceu aquilo foi assim que começou o turismo a aparecer essa parte de como o turismo apareceu foi um dos meus módulos preferidos acho que isso foi gostei bastante desse módulo por acaso mas depois a parte prática veio depois quando comecei depois do estágio comecei assim a ver por acaso até não caso precise de dinheiro para alguma coisa mais vale ter.

E: Seria importante os estágios começarem no primeiro ano ou não...

L: Na minha opinião seria pelo menos metade do estágio ou uma parte do estágio, um terço dividirem por os três anos (121), mas acho que seria importante porque no meu caso como já muitos casos aconteceram teria ajudado. Porque eu não tinha noção de como era trabalhar na área caso no primeiro ano tivesse tido essa experiência (124).

E: Ficava com outra motivação...

L: A maneira como tinha feito os outros dois se calhar teria mudado.

E: Se calhar seria uma boa opinião para a nível de funcionamento do curso se calhar os estágios não serem só no 3ºano mas ser faseado...

L: Mesmo depois para as aulas teríamos outra noção como é que as coisas funcionam (121). É que assim Lucas podia falar seja de coisas de empresa seja preços net com empresa uma pessoa diz isso nunca tem experiência nós estamos ali preços net de empresa.

E: O que é que quer dizer com isto...

L: O que é que a professora quer dizer com isto? Depois de quase 99 horas de estar a trabalhar num sítio e se viéssemos para cá e começasse a falar disso.

E: Conseguia identificar...

L: Tivemos casos com empresas que tivemos que discutir o preço net com eles por causa está cheio deles e afins uma pessoa já teria uma noção diferente das coisas de como é que isto

funciona. Depois é tudo à base da experiência, uma pessoa sem experiência não sabe. A experiência ajuda bastante uma pessoa tem uma noção diferente de quando houve as coisas (121)

E: Isto é uma ideia interessante. Lucas e a maneira como a informação de como consegui chegar na passagem da informação. Foi fácil isto é, a informação que vos transmiti, consegui apreende-la de uma forma fácil ou nem por isso...

L: Eu pessoalmente nas aulas sempre fui um bocadinho para gozão(14. Eu a parte teórica por acaso nunca tive muita dificuldade (116). Pronto eu gostava. Até aprendo bastante rápido. Tinha de estar um bocadinho com atenção aprendia e pronto. A parte prática como eu lhe disse, não ligava muito (116) e obviamente depois falhava um pouco nessa parte, até nem era por a maneira como dava a matéria. Simplesmente não prestava muita atenção, admito que não estava muito interessado (114) a minha falta de interesse por um lado, também pôs em causa o fato de quando perguntava as coisas e eu não sabia nesse aspeto. Em termos como passava a informação nunca tive nenhum problema com isso sempre foi coerente, slides, *powerpoints e vídeos* (117). Quando aparecia um hotel novo mostrava vídeo do hotel novo, nós até gostávamos de ver (128).

E: Estavam sempre a par das novidades...

L: Sim exatamente a par das novidades nunca tive nenhum problema com a informação era passada foi coerente(110), nunca achei que foi demasiada mesmo naqueles dias que 6 horas de aulas sempre havia aquelas pausas falávamos de outras coisas. Podíamos discutir um hotel novo (117) que apareceu ou em Évora ou em Beja tipo aquele que apareceu o *EcorkHotel*. Ficamos uma hora a falar desse porque era interessante. Foi uma ideia interessante, foi sempre coerente nunca foi demais nunca foi tipo aquele que foi informação demais nunca foi algo assim que perdêssemos o controlo daquilo que estávamos a receber sempre em doses digeríveis (117).

E: Digeríveis isso é bom. E agora, a nível profissional já falamos desta parte que o Lucas é autónomo que organizam o trabalho já chegamos a um ponto que, Lucas, cada tem os procedimentos e cada um organiza o trabalho. Como é que Lucas me vê como profissional...

L: Acho que das melhores coisas que tenho a dizer é que (101/106) nos trata-nos como profissionais mesmo que não sejamos profissionais (101/106) sempre nos tratou com o respeito devido nunca foi tipo como crianças ou ainda como alunos, nunca nos tratou como alunos tratou-nos (105) como colegas e acho que isso foi algo que (105) nós todos na receção falámos sobre isso e concordámos que nunca fomos diminuídos para crianças ou para gaiatos sempre (105) fomos como colegas e sempre foi passado ao início não diretamente mas pelas ações e sempre ouvimos isso e (97) achámos uma coisa boa. Não funcionou assim com todos mas consigo foi sempre assim e foi assim que nunca nesse aspeto fazia-nos sentir bem não sentíamos que erámos só gaiatos aqui e (105) seguir as suas ordens sentíamos que (10) erámos colegas a aprender consigo e melhorar a nossa maneira de funcionar ali também

E: O objetivo era esse

L: Nesse aspeto acho que (101/106) foi dos aspetos mais positivos que nós todos conseguimos tirar não sei se algumas delas mencionou mas por acaso foi algo que eu reparei bastante foi nunca me senti como fosse uma criança (105) senti como se fosse um colega apesar de Lucas já ter muito mais experiência do que nós nunca (97) tornou isso uma coisa negativa sempre foi uma coisa positiva isso é algo pessoalmente

E: Isso é bom...

L: Sinto bastante isso e (97) acho que foi algo bastante positivo (99) motivou-nos também (97) não tinha medo de apostar em nós também nós (97) se havia algum problema perguntava

o que é que nós poderíamos fazer (101) quando Lucas dá a sua opinião está a aberta a receber a opinião de nós (101) também não sobrepõe a sua só por ser chefe ficar aberta a ouvir nossa também acho super importante porque apesar de termos pouca experiência o fato de termos outra visão da maneira como as coisas são feitas às vezes até podemos ter um opinião diferente do assunto até pode (108) funcionar melhor até mesmo uma mistura da sua com a minha ou com a da Manuela pode criar uma maneira de fazer as coisas melhor e acho que o (101) fato de estar aberta a ouvir o que nós achamos numa situação (99) também influencia bastante o funcionamento pronto como Lucas disse nós não somos robots Lucas também falha às vezes e nós aqui as vezes também podemos dizer se calhar professora é melhor assim melhor assado pronto neste caso nesse aspeto não há mesmo nada a apontar também. Mesmo com os horários Lucas sempre nos deu liberdade para fazer os horários mesmo que os turnos estejam todos controlados com os horários (105) deu-nos essa autonomia nunca pegou nos horário por ser a chefe só para escolher o que é que cada um fazia sempre nos tratou de maneira igual acho que isso também é importante nunca houve discriminação seja por o que é que fosse nunca houve discriminação batia-me a mim mas pronto isso é na brincadeira mas pronto mas isso é porque eu me esquecia das coisas, mas nunca houve discriminação até no local de emprego tudo ao mesmo nível também ajuda bastante

E: Pois o relacionamento entre as pessoas...

L: Como eu disse à bocado não sermos crianças e (105) tratar-nos como colegas que isso é algo bastante importante acho que isso foi das coisas mais importantes até acho estranho que nenhuma delas mencionou porque acho que (97) isso para mim foi das coisas mais importantes porque uma coisa é quando começamos a trabalhar cá mas como saímos da escola ainda nos vêm como alunos outra coisa é começarmos a trabalhar cá e (97) ver-nos como colegas e profissionais apesar de termos pouca experiência nunca nos meteram abaixo por causa disso porque a experiência somos nós que a temos não nascemos com ela ninguém nos pode culpar de não a termos e se somos aqui é para tê-la por isso o que (97) Lucas fez foi cultivar-nos entre aspas para a gente sermos como somos agora acho que foi a maneira correta de fazermos as coisas porque a experiência é conseguida isso só a trabalhar na área é que conseguimos

E: Mas esse era o meu objetivo que era dar-vos, Lucas, porque esta pousada acaba por ser é o início da vossa carreira depois daquilo que Lucas vão levar, ainda há pouco estava a falar com a Ana, o fato de ir fumar para o jardim em outra unidade que ela vá trabalhar não vão permitir que ela vá fumar para o jardim por isso aquilo que ela está a fazer neste momento não tendo aqui um chefe a dizer se pode ou não pode fazer...

L: Era como eu estava a dizer uma pessoa que não diga continua a fazer.

E: Mas disse-lhe Lucas eu não estou cá Lucas pode ir à mesma mas, o que Lucas está a fazer aqui é a queimar a sua imagem porque está se a habituar uma coisa que quando for para outro sitio nunca poderá fazer. Ao fazer isto aqui está a permitir a si própria a queimar a sua imagem e não se está a educar para um sitio que Lucas vá trabalhar que é impensável um funcionário estar a utilizar um espaço do cliente a fumar onde os empregados têm espaços próprios para o fazer nunca na área do cliente porque isto em hotelaria é impensável porque a hotelaria acaba por ser muito elitista entre o cliente e o empregado porque tem de ser só assim é que as coisas conseguem funcionar, à partida como não tem aqui ninguém a supervisionar vai fumar o seu cigarro mas está a fazer mal porque ela está se a educar numa situação que não é compatível em qualquer sitio. Isto é um exemplo, mas mal de mim se não a chamasse à atenção para este fato porque ela só se está a prejudicar a ela própria e não é pelo fato de eu dizer assim: para a próxima vez que eu a vir não vale a pena, ele tem é de perceber é que só está a

fazer mal a ela própria ao fomentar este tipo de comportamento que não é aceitável em hotelaria

L: Ele e todos nós temos de perceber Lucas é aqui assim mas um dia há chefe que não nos garante que vai ser como Lucas pode ser completamente diferente pode ser daquelas pessoa que a primeira coisa que fazemos mal rua

E: Aqui as boas práticas é um bocado Lucas pensarem por Lucas e no sentido de dizer assim bem eu aqui ninguém me está, eu não tenho um chefe direto mas eu tenho de ter consciência daquilo que está bem nós tentamos sempre as regras como falar ao telemóvel quando estamos a conduzir tentamos sempre fazer mas depois vem aí a coação sabemos que temos de pagar uma multa. Aqui não é a questão da multa mas é saber a minha educação

L: Pôr em risco a nossa imagem

E: E mais, ficam com telhados de vidro porque colegas que vos vejam mas se ele faz porque é que eu não posso fazer? E eu quando tenho telhados de vidro já não consigo já não me consigo destacar já não me consigo sobressair e fico sempre refém dessa situação porque não é normal em hotelaria eu ir fumar para o jardim onde clientes os clientes andam a passear

L: Pois não

E: Esta para mim parece ser a desvantagem de Lucas não terem aqui ninguém que esteja a dizer assim podem e não podem fazer mas já têm uma idade e neste mundo profissional

L: É noção

E: Já têm que ter noção por Lucas próprios, não é entre Lucas é entre sempre o cliente e o funcionário há sempre uma separação e o cliente gosta disso

L: Mas tem de haver sempre

E: O cliente gosta de ver essa separação porque é o espaço do cliente não é o espaço do funcionário

L: Não fizeram isso para nós, parte foi para nós mas a maior parte é para o hóspede nós só estamos aqui e é para complementar isso

E: Tal e qual portanto faz mal mas o importante é que as pessoas percebam e tem de ser dito de uma forma que as pessoas percebam isso...

L: Ela e qualquer um de nós estamos aqui para trabalhar mas também aprender e temos a possibilidade de aprender muita coisa (97), que se calhar em outro sítio se não soubéssemos íamos logo para a rua .Aqui temos a possibilidade de aprender a fazer e aqui até aprendemos muito mais porque se calhar se disséssemos a outro rececionista o que nós fazemos aqui ele até se assustava um bocadinho(97).

E: Claro, aqui já saem com uma bagagem por acabam por dominar muitas coisas...

L:Contabilidade, atendimento ao cliente, telefone, booking.

E: Central das reservas, reservas na maior parte dos hotéis existe só um departamento que faz as reservas e fazem tudo ficam bem preparados

L: Por esse aspeto ficamos bem, como eu disse ao início ao fazer essas coisas todas podemos seguir muitas áreas(7), mesmo que não tenham diretamente a ver com a hotelaria relacionadas podemos seguir muitas outras áreas que tenham alguma coisa relacionada tipo atendimento ao cliente gestão de alguma coisa por isso também é outro lado positivo da área.

E: Eu acho que sim. O que é que nos falta aqui para finalizar é só no fundo nós conhecermos aqui a ideia do Lucas acerca do curso técnico de receção a caracterização, o que é que Lucas acha que neste curso o que é que se poderia melhorar a nível das estratégias para o Lucas, quando nos falamos aqui do curso falamos estratégias a melhorar, pode ser das disciplinas pode ser da atuação dos professores, pode ser dos conteúdos por exemplo do plano curricular lembram-se teve várias disciplinas teve vários módulos uns mais teóricos outros mais práticos,

caracterização do curso em geral de técnico de recepção? Ficou satisfeito se acha que naquela altura que o frequentou haveria coisas que poderiam ser melhoradas ou não, ou manter que assim estava bem qual foi a ideia no geral que Lucas ficou deste curso...

L: Na minha opinião já tínhamos até comentado antes da entrevista que é mesmo as línguas acho que foi a parte que falhou mais no curso em geral(134), não tanto o Francês, mas (134)mais o Inglês pessoalmente não tanto a culpa da pessoa que ensinava (62)mas os módulos em si aqueles módulos que eram...

E: Eram desajustados não é...

L: Sim muito porque eu tenho (123)o domínio em inglês um pouco fora do normal eu sei isso e assumo isso e sinto-me confortável e consigo ver o que é que é preciso ou não melhor que uma pessoa normal se calhar porque como já trabalhei na área, devia ser tudo na minha opinião à base da comunicação com o cliente, tudo bem que a gramática é importante mas não é a gramática que vai formular uma frase quarenta uma pessoa, a pessoa pode ter a gramática incorreta mas depois pode ao menos com que a frase se perceba para a outra pessoa mesmo que a gramática seja pouco correta a frase ainda é capaz de se perceber mas para quê estudar gramática se depois não conseguimos construir uma frase com ela isso é a minha opinião tanto que depois para me virem aqui pedir ajuda é sinal disso, pessoas que tiveram comigo no curso virem me pedir ajuda como é que se constrói certa frase é sinal disso conseguem decidir qual é que o verbo correto da palavra mas depois não conseguem fazer uma frase com ele o problema depois vai por aí. Eu como aprendi inglês de uma maneira diferente sempre foi à base da comunicação porque falava com pessoas e tive sempre essas pessoas à minha volta aprendi de maneira diferente uma maneira mais natural por assim dizer nunca foi estudar foi mais natural conviver e falar por isso tenho uma noção diferente como é que as coisas deviam funcionar(134).Acho que o inglês foi o que falhou mais é a língua mais falada do mundo, a segunda língua mais falada do mundo é dizer a principal importância porque não há nenhum rececionista que arranje trabalho hoje em dia na maior parte dos sítio que não saiba falar inglês e acho que se devia por (124)o inglês como prioridade até as horas deviam aumentar. E de francês, de francês acho importante também mas honestamente inglês é o inglês. Inglês tem de se saber acho que as horas.

E: Aumentar a carga horaria não é...

L: Exatamente devia-se aumentar a carga horaria do inglês (124), não digo para ser tanto como a OTR mas vá um intermedio seria o melhor ou pelo menos... porque faz diferença, não sei se isso só ajudaria uma pessoa que não saiba saber se seria capaz de fazer com uma pessoa não saiba se comunicar ao menos certas coisas com uma pessoa. Uma pessoa que não saiba inglês não vai sair de lá a falar inglês fluentemente em princípio, mas desde que consiga comunicar coisas importantes com a pessoa já faz a diferença

E: Já ajuda

L: Já ajuda bastante e faz a diferença mesmo aqui até as vezes aqui sinto que elas têm dificuldade elas depois pedem-me a mim, eu não me importo só que imagine que eu não estou cá e eu já tentei no caso da Ana fiz umas notas do que é que ela deveria dizer outra coisa também é a maneira como se diz as palavras, Lucas pode estar a ler mas se não sabe dizer as palavras é oral tipo

E: A oralidade...

L: Oralidade exatamente devia ser um módulo de inglês que é a oralidade que é ... eu posso escrever mas se a pessoa não sabe ler.

E: Não se consegue exprimir...

L: Acho que esse é o aspeto mais negativo na minha opinião do curso em geral.. os outros nunca tive, acho que o Francês a maneira como foi ensinado que eu pessoalmente não gosto de francês foi um pouco burrice minha decidi não utilizar a maneira como a aula foi ensinada para melhorar as minhas capacidades de francês mas consigo ver que francês foi ensinado da melhor maneira possível(121), e não tenho nada a apontar o francês foi mesmo focado na parte da comunicação e da oralidade por acaso foi algo que a Prof. Elizabete esforçou-se bastante foi na oralidade também para a gente aprender a dizer as palavras os verbos e essas coisas assim(121), os verbos para conseguirmos dizer porque o francês e o inglês funcionam numa maneira um bocado diferente. Por isso acho que até a maneira como o francês foi ensinado foi bastante adaptado. Foi bom não tenho mesmo nada a apontar é o que eu não gosto muito eu até estava a gostar da aula isso quer dizer alguma coisa.

E: Claro...

L: Eu nunca estive interessado em Francês. Nunca nas escola que tive, as aulas que tive francês sempre tive zero eu mesmo com pouco interesse estas foram as aulas de francês que mais tive interessado foram estas e por alguma razão foi por isso (121).

E: Então aqui no curso é as línguas estrangeiras...

L: Aquela do estágio ser repartido (121).

E: Por acaso não tinha essa ideia inicial, mas agora aqui ao conversar mas por acaso era uma coisa que iria ajudar bastante assim para a pessoa aprender a trabalhar na área mas ter um noção de como é que as coisas funcionam lá fora como eu disse uma coisa é a gente ler outra coisa é a gente fazer uma pessoa aprende mais a fazer do que aprende a ler. Daí ter feito aquele seu mini hotel lá com a nossa turma. Acabou a prática ensina muito mais que a teoria, teoria é boa mas não é a teoria que nos vai ensinar a falar com um cliente ou resolver um problema pode ajudar em algumas situações, mas maior parte dos casos é experiência é a prática que vai fazer a diferença nesses casos.

E: Então seria estas para o curso...

L: Acho que o inglês (mas isso é no meio geral não é só neste curso) o inglês deveria ser uma das prioridades para qualquer curso que fosse hotelaria, turismo (134), o inglês deveria ser uma prioridade e acho que não é posta como uma prioridade, isso às vezes falha um bocadinho.

E: Aspetos mais marcantes para si do curso nos três anos o que é que o marcou mais, se alguma coisa o marcou...

L: Há uma coisa sim, tenho de dizer que a PAP marcou-me (120), porque aquela PAP demorou-me muito tempo a fazer muito tempo eu lembro-me que tive 38 horas sem dormir à procura só de uma parte, não estava a conseguir encontrar. Demorou-me muito tempo a fazer. Não saiu como eu queria, porque aquilo que eu queria fazer precisava de mais tempo.

E: Se calhar deveria ter começado mais cedo...

L: Eu comecei bastante cedo até, mas foi porque simplesmente não estava a conseguir fazer aquilo que queria por isso adaptei a minha ideia inicial e fiz o que consegui com a minha ideia inicial. Lá fiz aquele vídeo era para ser muito maior, era para a PAP ser toda com o vídeo praticamente só que não tive possibilidade de fazer isso. Fiz o melhor que consegui pronto lá me desenrasquei lá tive a nota que tive mas pronto. Foi a PAP... houve coisas que marcaram mas nunca foi assim nada pronto foi o visitar aquele hotel em Montemor, o Land (125), gostei bastante foi, o curso em si foi marcante(119). Houve coisas um pouco mais houve coisas um pouco menos, o curso em si marcou-me porque agora estou aqui a trabalhar (119) e senão fosse o curso não estaria aqui (126), por isso nesse aspeto o curso inteiro marcou-me porque nunca na vida estaria aqui a trabalhar se não tivesse concluído o curso ali (119/126) .

E: Então o que lhe está mais na memória é a PAP e a visita a este local, ao Land...

L: Eu digo a PAP foi porque eu esforcei-me (120), mas foi na base tipo eu gostava do tema e queria fazer muito mais daquilo que consegui fazer e depois quando acabei não me senti muito concretizado, mas pronto acabei foi o que interessa queria fazer mais, marcou-me um pouco mais pela negativa mas foi uma experiência que tive que é não sonhar muito alto. Não sonhar muito alto às vezes com pouco tempo porque pronto mesmo com os meses que nos foi dado não me chegou porque eu precisava de fazer coisas que iam-me demorar muito tempo, houve uma parte da PAP que eu estava a falar de certos pontos no País e a minha ideia era ir ao País gravar esses certos pontos fazer aquele vídeozinho que fiz mas para os pontos todos como pode ver não consegui por outras razões mas lá consegui fazer aquilo e consegui acaba-la

E: Fica essa experiência que às vezes temos que limitar...

L: Às vezes temos de levar uma chapada de luva branca para sabermos que a vida afinal não é só como nós desejamos que ela seja às vezes temos coisas ali pelo caminho que não

E: Temos de nos adaptar...

L: É isso voltando à nossa conversa...

E: Adaptabilidade. A OTR contribuiu para que hoje em dia possa desempenhar corretamente os procedimentos na receção, acha que é uma disciplina que vos preparou o que o preparou ao Lucas para tipo quando chegou ao estágio conseguiu identificar determinadas coisas...

L: Sim sem dúvida bastante tanto que lembro-me que o Vítor começou-nos a ensinar sobre os *allotments* e essas coisas assim Vítor nós já aprendemos isso não precisa de estar a ensinar-nos isso outra vez só (118). Precisas de dizer onde estão os *allotments* que nós depois fazemos isso sozinhos depois todas as unidades têm as suas maneiras de funcionar, mas pronto nós tivemos os nossos procedimentos o Don Fernando tinha uma maneira aqui nós temos outra mas os básicos sempre foram os mesmos depois fomos adaptando juntámos o que aprendemos com a maneira como a Unidade pretendia fomos misturando depois fizemos ali as nossas maneiras de fazer o *check-in*, o *check-out*, os *allotments*.

E: As estratégias que foram aplicadas nesta disciplina de OTR as estratégias há pouco tinha lhe perguntado se a informação a maneira como lhe comuniquei se o Lucas tinha apreendido a informação e as estratégias que fui aplicando nos três anos. Fui sua professora durante três anos acha que foi as adequadas, poderia haver estratégias diferentes. O meu objetivo quando as utilizamos é passar a informação para que consiga apreende-las...

L: Acho que arranjou um bom meio-termo (117), porque não poderia dar muita informação de repente senão nós perderíamos o interesse e não poderia ser só galhofada e visitar sítios senão nós pensaríamos que a vida de rececionista era só isso.

E: Só passear...

L: Só passear, acho que consegui um bom meio-termo (118), porque por um lado estávamos a aprender o que é que era ser rececionista (131), mas por outro lado estávamos a ver esses sítios todos por onde nós fomos como cliente e como futuro rececionista e por aí conseguíamos ter noção como é que as coisas funcionariam ambos, tanto como rececionista e como é que eu ver ia as coisas como cliente (118). Eu quando vi o Land fiquei logo com aquela coisa.

E: Eu quero trabalhar aqui...

L: Não foi isso queria se cliente ali mas depois quando vi os rececionistas aquilo foi mesmo é que combinavam perfeitamente com o sítio onde estavam enquadrados eu foi mais como isso vi-os como rececionista como (63) nos ensinou boas apresentação essas coisas todas olhei para eles e estavam tipo a forma como Lucas disse boa apresentação, simpáticos pois vi-os como cliente que é representam bem o sitio estavam ali bem enquadrados eram simpáticos

não nos negaram nada mesmo a nós um bando de alunos que estavam ali só a estragares lhe os sitio

E: É verdade não perderam a compostura...

L: Não perderam a compostura pronto acho que arranjou um bom meio-termo. Se fosse só matéria nós também muita gente inclusive eu até se calhar íamos perder o interesse (117). Houve dias que havia muita, eu por acaso não me incomodava, porque como tive ensino regular bastante tempo, não me incomoda.

E: Já tem outra perspetiva...

L: Não me incomoda muito matéria porque eu até gosto de teoria. Gosto de falar e gosto bastante desse tipo de coisas. Gosto de falar com as pessoas sobre teorias mesmo a minha personalidade eu gosto muito disso, mas sinto que pessoal lá na turma se calhar não iriam acompanhar tão bem, como acompanharam se fosse só teoria. Por isso, acho que conseguiu um bom meio-termo, que complementasse a parte da teoria e a parte da experiência não profissional (116), mas mesmo não sendo profissional, ajudou bastante para nós termos a noção de como é que as coisas funcionavam (118).

E: Já vimos que as visitas de estudo foram importantes para a aprendizagem. A identidade também já vimos aqui. Tem por hábito trocar impressões na receção e trocam impressões uns com os outros e fora da Pousada....

L: Só quando há tipo aquelas situações mesmo negativas que uma pessoa que se tenha queixado muito e que tenha feito a vida mesmo negra nesse dia às vezes comento ah esta pessoa hoje isto e aquilo mas eu quando saio daqui tento...ao início era mais difícil mas agora quando saio daqui tento separar-me um bocado(90), aqui sou eu o profissional e lá fora sou eu. Separo, não deixo que as coisas me estraguem o dia. Continuo a estar disponível caso precisem de mim, mas as coisas más e as coisas que me incomodam deixo estar aqui consigo levar menos e relaxar um bocadinho. Às vezes é preciso que eu ajude isso também não me incomoda estou sempre disponível já me ligam podem me ligarem quando quiserem as coisas mais negativas isso consigo agora consigo separar relativamente bem. Há outra que se calhar mais importantes não dá assim tao bem para separar tenho de fazer coisas em casa para as ajudar não é mais se por ali além não é muito frequente.

E: Sim mas imagine que há uma situação sei lá a pedir ajuda uma irmã ou a mãe ou um conhecido seu, hoje sucedeu-me esta situação ...

L: Às vezes comento com a minha mãe, como ela trabalha na mesma unidade ela também deve ter tido alguma experiência com essa situação (127), não é a mesma que a minha mas deve ter tido alguma experiência pronto falamos sobre a situação, o que é que aconteceu porque é que o senhor estava assim também como ela sendo a Diretora também tem de ter uma noção porque é que aconteceu caso seja eu a fazer o turno tenho de lhe passar essa informação porque é que está a suceder. Imagine que a pessoa quer fazer uma reclamação tenho que lhe dizer a ela porque é que a pessoa quer fazer a reclamação. Por isso nesse aspeto sim, mesmo sendo familiar e ela trabalhe cá falo de qualquer maneira das situações, mas só aquelas mais pesada porque aquelas mais pequeninas eu não costumo, guardo para mim ou falo aqui com um colega (108) sobre a situação. Mas nunca fui muito, se surgir de conversa, eu hoje esta pessoa fez a fatura, ela meteu o valor errado, agora tenho de estar a devolver o dinheiro essas coisas assim, não aconteceu é só mais um exemplo. Essas coisas assim, mais conversa fiada. Mas assim algo importante não.

E: Guarda para sim. Mas a nível aqui da receção, acabam no fundo por discutir....

L: Sim, uns com os outros (108).

E: Isso é bom, acaba por ser bastante interessante...

L: Lá por fora nunca fiz muito isso.

E: A análise do programa de OTR já está, aqui a nível dos conteúdos da disciplina de OTR acha que os conteúdos durante os três anos foram ajustados, lembra-se das temáticas dos conteúdos de OTR que no fundo estes conteúdos de OTR apanhavam, tinham muitos conteúdos isto é quando eu falo dos conteúdos falo os conteúdos dos módulos lembra-se? Porque tinha aquela introdução depois tinha as agencias de viagens tinha a animação turística que até lembra-se fomos ao lar fazer a atividades para os velhotes, fomos visitar agencias de viagens para Lucas conhecerem depois tinha o check-in, check-out e reservas.

L: Aquela parte mais teórica foi dita em ITM não tanto em OTR...

E: Era ITM. Demos a parte do atendimento, a parte das reservas. Aqui a questão é, fazendo um esforço, destes conteúdos todos. Acha que o plano estava ajustado...

L: Acho que sim, nunca senti que estava a aprender que não ia ajudar muito ou que era areia demais para a minha camioneta que não ia fazer muita falta.

E: Fazia lógica aquilo...

L: Exatamente fazia lógica ao contrário daquilo que eu mencionei do Inglês quando aquilo do Inglês não fazia muito sentido (134). Para a área de OTR, sempre senti o que estávamos a aprender tinha a sua lógica e que eventualmente haveríamos de precisar daquilo que estávamos a aprender(124.) Se calhar havia certos módulos tipo aquele, que a Ana Viegas gostava bastante e fomos ao lar.

E: Da animação...

L: Havia certos módulos que não despertavam tanto interesse porque se calhar não era uma área que para mim não, pronto via a sua lógica (62). Sim, porque é que a haveríamos de aprender, mas por acaso eu pessoalmente nunca vi a sua utilidade direta. Percebo porque é que é uma coisa importante para nós termos no nosso currículo mental. Em termos para a receção nunca vi a sua utilidade direta, mas consigo perceber porque é que haveria de estar no programa.

E: Por exemplo Lucas, agora aqui estão a receber reservas para casamentos. Um evento é um casamento as coisas estão interligadas...

L.: Sim como eu não tive essa experiência ainda, não sei muito bem se esse tipo de módulo ajudaria nesse tipo de experiência. Quase de certeza que sim, houve outras pessoas da turma que já tiveram essa experiência e tanto que já falamos com eles e estávamos no curso já tinham tido essa experiência. O caso da Ana Viegas que ela adorava esse tipo de coisas e pegou no que lhe ensinou (63) e foi fazer eventos ela própria sozinha (118). Acho que isso é até é uma amostra de que ajudou. No meu caso, eu nunca na altura que o módulo estava a ser ensinado nunca vi a sua utilidade. Agora que vamos ter os casamentos com certeza que vou vê-la. Como não tive essa experiência ainda não lhe sei dizer ah sim ajudou-me bastante, mas pronto o resto sei que tem a sua lógica esse único módulo que fiquei um pouco assim para mim não me diz muito, mas há pessoas neste caso como já disse, a Ana Viegas que para eles não lhes fazem diferença.

E: Conseguiu pegar nisso...

L: OTR e receção nunca vi a ligação entre animação e a receção nunca tinha visto muito bem a ligação não é uma crítica é mais eu próprio nunca tinha percebido a ligação (62).

E: A ligação entre a parte da animação porque a animação é um fator diferencial das unidades

L: Sim exatamente. Nunca estive em nenhuma unidade que esse tipo de módulo fosse ser preciso. Até agora temos os casamentos, vai ser a primeira experiência que vou ter, lembro-me que fiz lá uns casamentos lá quando estive em bar, em casamentos, mas isso é só servir bebidas não fazia mais nada.

E: Acaba por ser um fator de diferenciação...

L: Esse foi o único módulo que achei conseguia ver a sua lógica, mas eu próprio não percebia muito bem, porque é que havia...

E: Não estava a ver a ligação.

L: Deveria ser algo mais opcional uma pessoa deveria poder escolher algo assim opcional

E: É bom ter pensado nisso. Se tivesse que dar sugestões para melhorar o curso e a disciplina haveria alguma coisa para dar?

L: Só mesmo aquilo do Inglês (124) agora a disciplina em si não. Para além daquilo que disse agora a animação se desse para ser opcional se uma pessoa pudesse escolher se queria ou não esse tipo de módulo (124), porque pode ser algo específico no meu ver que certas atividades utilizariam esse tipo de ensinamento, de resto não tenho assim nada.

E: Bem Lucas por último ia-lhe só perguntar e já estamos na reta final, nós fazemos aqui algumas reuniões periódicas em que nos juntamos todos e falamos sobre as coisas que se passam na receção. Acha esse conceito interessante, acha que faz falta, que não faz falta, acha que é um momento que devemos continuar com ele. O que é que pensa sobre isso...

L: Acho que sim. Porque como disse, está a seguir um cargo de supervisão. Mesmo sendo nossa chefe, não sabe tudo o que acontece aqui e há certas coisas que nós não lhe passamos porque estamos ocupados ou temos outras coisas que nos preocupar algo assim mais importante. As coisas mais pequenas vão ficando para trás. Pronto acho que estas reuniões tipo mês a mês, dois em dois meses para a gente fazer o ponto assente como é que está tudo a correr, o que é que tem acontecido (104), que não saiba porque, pronto como mais no ponto supervisão falamos mais consigo quando temos aqueles problemas, aqueles incêndios que precisamos de para nos ajudar. Aquelas coisas mais pequeninos nós tentamos resolver entre nós (108), e depois na reunião nós passamos aconteceu isto, nós resolvemos (105).

E: No seu entender seria interessante manter...

L: Sim, acho que faz falta só mesmo para ter noção de como é que nós aqui andamos a trabalhar sozinhos (104). Também a ver se alguma dificuldade tenha aparecido nova. Há sempre coisas que acontecem aqui que não estamos à espera, outra coisa a adaptabilidade ajuda também a ter noção do que é que está a acontecer. Depois imagine que acontece alguma coisa que já tinha acontecido, mas não tinha conhecimento e para si é a primeira vez, mas para nós várias vezes tinha acontecido pronto e aí já teria uma maneira diferente de resolver a situação. Acho que faz falta... faz sim (104).

E: Agradeço a sua disponibilidade.

Apêndice 13: Análise interpretativa da entrevista narrativa

Caso do Lucas

O entrevistado Lucas (nome fictício) tem 22 anos e a nível do percurso formativo frequentou o 9º ano, num curso CEF, na Escola de Cuba. Posteriormente frequentou o 1º ano do curso profissional na escola EPRAL, em Évora, na área de vídeo. Concluiu o curso secundário com o curso Técnico de Receção na EPA. Tais aspetos são comprovados pelas palavras do entrevistado:

Fiz o 9º no CEF na escola de Cuba restaurante/bar (2/3), tive um ano na EPRAL a fazer já o curso profissional de vídeo fiz só um ano (3) depois tive de mudar aqui para Alvito (4) e depois conclui pronto aqui o meu curso secundário no curso de receção, curso de Técnico de Receção (2).

Mencionou também: **O CEF foi porque eu queria fazer o 9º ano e como estava a pensar em entrar assim em algo mais profissional queria já começar a entrar nessa vertente para a fase de mudança ser mais leve (4) porque se eu passasse do ensino regular para o profissional**

até pode ser assim um solavanco assim um bocado grande (4) e assim como tirei o 9º ano já tinha mais ou menos noção assim como é que este tipo de ensino funcionava já me consegui adaptar um pouco melhor (4).

Frisou ainda que quer seguir estudos superiores na área de vídeo, como refere: **É uma área que até tenciono seguir mais na parte do ensino superior (4); Como agora estou quase a fazer 23 posso fazer aquilo de maiores de 23 na Universidade de Évora posso concorrer lá a multimédia (...)(4).**

No entanto devido a questões pessoais teve que sair da cidade de Évora e ingressou no curso de Técnico de Receção com o objetivo de melhorar uma das suas características pessoais e profissionais- a comunicação-, mencionando a vantagem deste curso. Assim pela voz do entrevistado:

Tive que mudar depois por razões pessoais tive de mudar cá para Alvito(4) e cá não tinha essa possibilidade tive que seguir para uma área que me complementasse de outra maneira(5) neste caso segui receção(5) mais pelo fato de sempre fui uma pessoa muito reservada(6) queria ver se conseguia, receção parecia uma área perfeita (5) para aperfeiçoar um bocado(5) isso sair um bocadinho da casca(6) para melhorar a comunicação (5) que essa é uma parte que em qualquer área isso vai ajudar a comunicação com as pessoas(7) por isso sempre vi a receção como uma maneira como melhorar pessoalmente(5/7)(...)podemos seguir muitas outras áreas que tenham alguma coisa relacionada tipo atendimento ao cliente gestão de alguma coisa por isso também é outro lado positivo da área(7).

Sobre o ensino profissional revelou a sua opinião:

(...) antes de entrar no ensino profissional eu tinha uma ideia completamente diferente(8)(...)ouvia dizer que o ensino profissional era o ensino dos burros(9) (...)acho que é completamente diferente do que as pessoas costumam dizer(8) as pessoas estão habituadas aquele ensino regular(10) aquela base teórica que também é importante só que nós aqui a gente foca-se mais em aprender uma certa profissão(10) em vez de estarmos a focar-nos mais na parte teórica(10) (...)Temos a vantagem porque (...)saímos daqui com o secundário e saímos daqui com a experiencia profissional e no ramo de trabalho isso vai fazer muita diferença(...) (11) dá experiencia é mais uma coisa que podemos por no currículo (11) e se for uma área que a pessoa queira seguir no futuro melhor então ainda (11), se for hotelaria então há muita saída que a pessoa pode ter (11).

Nas suas palavras, o entrevistado refere que é um tipo de ensino que esta a ser desvalorizado, que é visto como um ensino para pessoas com mais dificuldades e que não concorda com este pensamento. Opina também sobre as vantagens deste ensino, tal facto vem mencionado na citação:

Eu acho que cada vez está a ser mais desvalorizado (12) mas é uma pena

porque é algo que nos ajuda tanto pessoalmente como na nossa formação (12) (...) nota-se um crescimento nosso, um crescimento nas nossas obrigações no que aprendemos a fazer uma mais valia que a gente tem (12) embora esteja a ser cada vez mais desvalorizado (12). Porque cada vez pensam mais que o profissional é para burros (12) e eu acho que não é verdade porque o profissional só tem boas coisas para nos oferecer (12). (...) podemos estar a estudar e a aprender a prática também a técnica e a prática enquanto o outro ensino é só a técnica (13); Profissional dá-nos as duas oportunidades (6/13).

O entrevistado mencionou-nos também que escolheu este curso como segunda opção e por necessidade, observando-se estes factos quando refere: **nunca foi a minha primeira opção** (5); **por necessidade** (5/27). Refere-se a si, como tendo uma aptidão para o inglês: **sempre fui bastante apto para o inglês**. Tendo escolhido este curso para desenvolver a comunicação: **melhorar outra parte da comunicação** (5) e como forma de complementar outras competências: (...) **mais para complementar outras** (5).

Pela voz do entrevistado, tomamos conhecimento sobre a sua experiência profissional: **prefiro restaurante**. (13); **Tive no Muralhas lá em Évora, tive a fazer um estágio de 3 meses lá no bar deles** (12) (...); **bar inclui muito conversar com a pessoa e nessa altura ainda era muito reservado** (14); **informática posso ajudar de vez com algum problema** (15) (...); **para pousada (...)**estou a fazer parte de marketing estou a fazer os designs.(15),estou a fazer os cartazes(15), **estou agora a fazer o cartão novo de apresentação também já me pediram para fazer logotipo novo**(...)(15)

Sobre o funcionamento geral da pousada, o entrevistado considera que o estabelecimento está a funcionar normalmente, apesar de terem existido algumas dificuldades no arranque deste projeto, nomeadamente a nível do programa informático na receção, uma vez que não houve tempo para o aprender. Refere também a melhoria visível nos outros departamentos. Estes factos são constatados pelas suas palavras:

(...) estamos a funcionar bastante bem (16) tendo em conta as dificuldades que tivemos ao início e que viemos para aqui assim um pouco à pressa por assim dizer (17) na receção mais especificamente devido à falta de treino no programa tivemos algumas dificuldades porque desde abril só estamos abertos ao público (17) não tínhamos conhecimento daquilo que tínhamos de fazer na parte de software dificultou um bocado a nossa vida por assim dizer. (...) acho que conseguimos fazer um bom trabalho (18). (...) depois elas no *check-out* comentam connosco que gostaram. (19). As outras áreas acho que também foram melhorando houve alguns solavancos ao início como é normal depois lá se foram limando até agora acho que está tudo a funcionar (17).

Mencionou-nos que relativamente à receção considera que é uma receção funcional. Este aspeto é sustentado pelas seguintes afirmações: (...) **queixa nenhuma para fazer acerca do posto de trabalho** (21); **pessoalmente não vejo nada que desse para acrescentar ali para tornar o nosso trabalho mais fácil** (21); **O espaço em si é um bom espaço**(21); **não acrescentava nada** (21); **agora com uma impressora** (...) (22)

No entanto frisou que relativamente aos procedimentos, há procedimentos base, mas depois cada rececionista operacionaliza à sua maneira. Nas suas palavras: **No final estão todos feitos**,

mas cada um depois faz à sua maneira (25). Refere também sobre os procedimentos utilizados:

A nível dos procedimentos (...) uma coisa boa ao início nós todos tínhamos aqueles procedimentos para seguir (24) agora o que nós fomos fazendo é que cada pessoa faz os procedimentos à sua maneira (24) mas de uma maneira que as outras pessoas também já saibam que essa pessoa está a fazê-los não sei se me estou a fazer entender. Nós estamos aqui há algum tempo já nos conhecemos já conhecemos os nossos métodos de trabalhar os procedimentos são sempre feitos mascarada um tem a sua maneira mais confortável de os fazer (24) pronto a nossa lógica é desde que no final estejam feitos (24) e estejam feitos corretamente a maneira como nós os fazemos não nos interessa muito por isso (24), no meu caso eu faço os procedimentos à minha maneira (24).

Na opinião do entrevistado relativamente às relações interpessoais e profissionais, existe um espírito de entreaajuda na equipa da receção. Este aspeto é visível nas afirmações: **(...) temos um relacionamento bom, confortável (25); Podemos contar com a ajuda e apoio uns dos outros facilmente (26); (...) de colegas não tenho nada a apontar (25).** Acrescenta ainda que existe trabalho colaborativo entre pares, pois ajudam-se mutuamente, conforme expressa nas suas palavras:

(...) funcionam bem temos à vontade quando acontece um erro a outra pessoa ajuda nunca deixamos uma pessoa vá entalada tentamos sempre a ajudar (26).

No que respeita aos aspetos positivos na profissão de rececionista, foi evidenciado pelo entrevistado o facto de esta profissão abrir caminho para outras, nomeadamente, outras que estejam relacionadas com o apoio ao cliente. Tais factos, observam-se de seguida, pelas suas palavras:

O que eu considero mais positivo na profissão (...) tem a ver com o que ela nos consegue fazer depois para o futuro (28) uma pessoa que trabalhe na receção consegue entrar em muitos sítio que precisem apoio ao cliente ou algo do género consegue (29) tem uma saída muito grande(30).

Opinou também que é uma área fácil de arranjar trabalho, conforme expressa: **É uma área bastante fácil de ser possível encontrar emprego (30) ;(...) uma pessoa souber uma língua uma ou duas facilita bastante (31); uma área que tem muita saída (30).** Considera que pode trabalhar e estudar e preparar-se para o futuro: **(...) agora consigo estar aqui e estudar a preparar-me consigo estar aqui com trabalho e preparar-me para ir estudar no futuro (32).** Ainda na voz do entrevistado: **Sei que se sair daqui e tiver que ir para Évora também facilmente consigo arranjar outro emprego nesta área(30); (...) das línguas e isso acho que**

até a parte mais positiva da área é essa porque tem muita saída(28); (...) por complementar as outras profissões que precisam de apoio ao cliente porque se há apoio ao cliente é numa receção(32).

Aponta como aspetos negativos, a pressão diária a que estão sujeitos, nomeadamente no relacionamento com os clientes, bem como os horários. Estes factos são constatados quando refere: **É a pressão que nós levamos daqui para casa. (33/34); Depois é capaz de nos estragar o resto do dia ou o resto da semana. (33/35); As pessoas com que lidamos na profissão que trazem a parte negativa (33/36); Os horários na hotelaria às vezes dificultam um bocado (33/37).**

O entrevistado mencionou-nos também que relativamente às suas expectativas sobre a profissão, tinha em mente que iria ter muitas responsabilidades, uma vez que a unidade tinha iniciado o seu funcionamento, estando inerente as responsabilidades. Tais aspetos são demonstrados no excerto:

Quando vim para aqui tinha a ideia já que nós íamos ter muita responsabilidade (39); Responsabilidade é um pouco maior (39) porque nós tínhamos acabado de abrir (40) por isso há muitas coisas que vêm incluídas dificuldades vem incluídas num hotel(41) que acaba de abrir e nós temos de apanhar com elas(40) Porque superou as minhas expectativas de como é trabalhar na área em si(47).

No que respeita à supervisão, aponta que contribuiu para aprender de uma forma mais rápida, como refere: **Por um lado é bom que aprendemos bastante rápido (42).** Apesar de haver alturas que tiveram que fazer um esforço duplo. Este facto é constatado: **Mas houve ali umas alturas que tivemos que arregaçar as mangas(...).(43),** identificando a sua dedicação: **Dediquei muito mais a isto do que estava a pensar(44),** revelando ainda interesse e desenvolvimento profissional noutra área: **(...) do marketing ofereci-me para fazer isso(45),** fazendo um balanço positivo, e nas suas palavras: **(...)porque fiquei a gostar muito mais do sitio onde estou a trabalhar do que aquilo que achava (38/47)(...) fiquei a gostar muito mais do que achava(47).** Pela voz do entrevistado percebemos que não tinha intenção de trabalhar nesta área, quando refere: **(...) de início vim para esta área não com o intuito de trabalhar na área em si (48); Não, nunca tanto que eu nunca tinha esse plano quando acabei o curso (...)(48),** no entanto conclui que afinal é uma área que lhe gerou sentimentos contraditórios, evoluindo para um sentimento positivo. Tal facto vem esclarecido na citação: **(...) não é assim algo que não é o que estava a pensar, não é assim tão mau, aquele horror que eu estava a pensar que seria.**

(46/47); **Tem os seus dias, mas isso qualquer emprego tem os seus dias.** (41); **Até gosto de estar aqui.** (47); **Achava que não ia gostar e gosto.** (49)

Mencionou ainda, que apesar de gostar, tem outros objetivos, vendo esta profissão como segunda opção. A questão mencionada é demonstrada no excerto: (...) **esta área não é o meu plano a tempo inteiro(48), mas continuo a ter outros objetivos, mas é uma segunda opção(48).**

Percebemos que o sentimento sobre a responsabilidade, é importante para o entrevistado, quando refere: (...) **não me importo de fazer que já estou aqui até num sítio que tem muito mais responsabilidades do que outro sítio teria.** (39) e que se sente confortável com essa situação, quando se expressa: **sinto me confortável aqui (...)(49)**

Relativamente à profissão considera que é difícil, pois todos os problemas são direcionados para a receção. Os conteúdos técnicos aprendem-se rapidamente, mas a adaptabilidade a qualquer situação é a que torna difícil e que por vezes existem limitações: Tais aspetos podem ser evidenciados nos seguintes excertos:

É difícil tem os seus momentos difíceis. (50) (...) acho que as partes técnicas a pessoa consegue aprender relativamente rápido. (51) (...)uma pessoa tem de ser constantemente adaptável(...) (52) (...) as vezes não conseguimos pronto as vezes é simplesmente impossível nós conseguirmos adaptar à situação.(56) (...) que torna a profissão difícil é a carga que temos em cima não só da nossa área. (56), mas também todas as outras áreas depois. (56) qualquer coisa que aconteça somos nós. (56) Temos de nos adaptar não sendo a nossa área. (52) Torna ainda mais difícil adaptarmos nos a uma área que não temos muito conhecimento. (56).

Identificou uma das características principais que um rececionista deve ter, bem como a polivalência que está inerente a esta profissão, frisando que a receção é o ponto central da unidade e como tal tem muitas responsabilidades. Aponta os conhecimentos que tem na hotelaria restauração e que ajuda na polivalência que tem que desempenhar. Pelas suas palavras: (...) **temos de ser psicólogos (49); Temos de fazer um pouco de tudo (54); Temos de limpar quartos(...)(54); Carregar mini bares(54); (...)o facto de sermos o ponto central de tudo, é bom porque conseguimos controlar mais ou menos como é que as coisas funcionam pela pousada inteira, mas também é mau qualquer problema que aconteça cai tudo em cima de nós (55); Eu tenho o curso de bar (...)(54).**

Percebemos que tem consciência do serviço ao cliente e da importância em dar a atenção ao cliente quando afirma: **Temos é de fazer o cliente contente(57); (...) sinto que temos de estar sempre disponíveis para o que o hóspede precisar(50);(...) acho que é a disponibilidade e a atenção são os dois principais componentes para um bom rececionista(50); (...) a amabilidade isso também ajuda.(50): (...) uma pessoa está ali disponível 99% para tudo o que a pessoa precisar(50); (...)acho que depois também que faz a diferença. (58) ;(...) facto da atenção ao cliente é mais fazermos aquilo que ele quer (50); Tem a ver com a disponibilidade (50); Estar sempre ali a resolver (57); que a pessoa se sente(50); Ajudar de várias maneiras que a pessoa se calhar não estaria à espera e é isso depois (58);dá uns pontos positivos(57).**

Pela voz do entrevistado entendemos que por vezes não é possível resolver todos os problemas relativamente ao serviço ao cliente e que nas suas palavras: **Temos que fazer aquilo que conseguimos(59)** esclarece que nunca passou nenhuma situação que o tenha desmotivado, no entanto houve situações mais complicadas, mas cada vez menos frequentes. Estes fatos expressam-se nas suas palavras: **Pôr a pousada em tribunal porque o quarto cheirava muito a menta (60); Pouco frequentes felizmente. (60)**

No que respeita aos contributos da formação profissional, foi esclarecido pelo entrevistado as aprendizagens realizadas no curso, na disciplina de OTR, evidenciando que sentia algumas dificuldades. Estes factos são observados pelas expressões:

(...)antes de entrar no curso não fazia a mínima ideia do que é que constituía trabalhar numa receção.(61) (...)durante as aulas nós construímos o nosso mini hotel na sala.(62) Fizemos as simulações(62) Admito que tive alguma dificuldade, não foi com a parte técnica foi mais com a parte havia alguns procedimentos que não faziam muito sentido para mim.(63) Sinto que ajudou-me.(62) Ajudou bastante porque não tinha a menor ideia como é que era

trabalhar aqui antes de vir se quer para o estágio já tinha noção de como é que as coisas funcionavam já tinha alguma experiência não com clientes a sério mas nas nossas simulações e a parte técnica palavras(62) Falamos sobre a área com outras pessoas da área que já têm mais experiência que nós não parecemos assim tão ignorantes ao pé delas(63).

Ficamos igualmente a saber que no local onde realizou a FCT, o monitor referiu as competências adquiridas dos estagiários: **Eu (...) e a que Ana eramos dos melhores estagiários que já tinham estado lá na receção até porque mostrámos que tínhamos competências na área (...)** (65).

O entrevistado ao identificar os contributos da professora de OTR, verificamos que deu muita importância à honestidade da professora, relativamente à caracterização que a professora fez da profissão, tendo-o ajudado na sua integração profissional. Estes factos são visíveis pelas seguintes expressões: **(...) você nunca teve medo de nos dizer(66); (...) sempre nos disse é uma profissão difícil(...)(66); (...) sempre foi honesta(...)(67); (...) nunca fiquei com uma visão diferente quando entrei (...)(65); (...) foi algo que eu reparei logo que você nunca teve medo(66); De dizer aquilo que a profissão realmente é(50); Disse logo é uma profissão difícil(50); É preciso trabalhar muitas horas(50); É preciso de ter a paciência para os clientes (50) ;(...) é preciso sermos psicólogos(53) É preciso sermos rececionistas sermos um pouco de tudo para trabalhar nesta área(54); (...) Foi assim que foi nunca fui iludido como é que haveria de ser sempre(66); Foi aquilo que foi você disse aquilo que era e foi aquilo que aconteceu(66); (...) acho que ajuda bastante porque não ilude uma pessoa a seguir uma área que depois no final não é aquilo que a pessoa está à espera acho que isso faz bastante a diferença(66/64); Sempre nos contou aquelas suas histórias que nós até achávamos piada nós, até naqueles dias que tínhamos 6 horas consigo talvez a professora conta uma das suas histórias para o tempo passar mais rápido, por um lado também ajudava, porque nós tínhamos uma noção de como é que era (63).**

Refere ainda sobre as visitas de estudo que foram efetuadas na disciplina de OTR, identificando a postura da professora relativamente às mesmas, bem como as vantagens profissionais da realização das visitas de estudo. Estes factos são constados nas seguintes afirmações:

Como professora (...) foi o fato de sempre se disponibilizar a levar-nos a sítios pessoalmente para a gente aprender as diferenças e não só ler, (64/63/69) Sempre houve a possibilidade de vermos outras unidades. (68); Para sabermos como é que várias tipologias de unidades funcionavam fomos ver hosteis, fomos ver hotéis (69) (...) nos levar a vários sítios nunca ter assim problema em nos levar a várias unidades. (68) ; Para a gente também perceber como é que as pessoas como é que cada unidade diferente trabalhava (69) Se calhar nós

não íamos ter noção a não ser que fossemos às unidades em si se tivéssemos essa experiencia para saber como é que as coisas funcionam em diferentes unidades. (69) Experiencias em vez de só sabermos lermos que são diferentes. (69) (...) então é por causa disto que é diferente por causa daquilo de acolá conseguimos logo apontar porque é que uma coisa é diferente da outra (69); Mesmo o atendimento é completamente diferente de umas áreas para as outras (69(...))você esforçou-se por mostrar isso cada área lá por um ser duas estrelas e outro de quatro não quer dizer que o de 2 estrelas não tenha os seus benefícios também(69).

Ao caracterizar a organização da receção, o entrevistado referiu que a receção assume um papel macro dentro da unidade hoteleira, pois nas suas palavras: **Temos vários departamentos combinados num só** (71). Refere a polivalência, uma vez que desempenham várias tarefas. Este facto é evidenciado quando refere: (...) **muito mais coisas para organizar (...)** (72). Considera que a receção está organizada e frisou que não é apologista das folhas, mas sim das novas tecnologias. Estes factos são constados quando refere:(...) **eu acho que está bem organizado (...)**(73) ;**Não sou muito apologista das folhas(...)**.(74).No entanto reconhece que é importante haver outro tipo de garantia em termos de armazenamento de informação e que havendo outros colegas terá que haver procedimentos confortáveis para todos. Para suportar o que foi dito, apresentamos os excertos: **Eu pessoalmente (...)****dou melhor com a parte dos computadores e organizo- me muito melhor nesse aspeto(...)**(74); **Pessoalmente eu preferia que fosse tudo mais à base de informática(74);** **Numa receção temos de ter back-ups em folhas facilmente depressa também aprendi isso em termos de organização(73);** **Há que complementar com as outras pessoas também se sentem confortável a fazer por isso(73);** **Termos de chegar assim a um meio termo assim uma boa organização em termos informáticos e em termos mesmo de papéis e manuais temos ali um meio termo(...)**(73)

Pela voz do entrevistado tomamos conhecimento, dos procedimentos realizados no *check-in*:

Quando a pessoa chega eu cumprimento a pessoa pergunto se a viagem correu bem vejo de onde é que a pessoa veio se for uma pessoa estrangeira pergunto se o voo correu bem também nunca se sabe pode ter vindo de voo diretamente para cá depois acabo por perguntar em relação à parte que estive a pensar mais foi a parte da identificação tentar arranjar aquele método para as pessoas conseguirem fornecer a identificação mas não ficarem muito incomodadas com o fato de o fazerem, cópias não gostam escrever têm preguiça(78); então o método que arranjei foi eu peço a identificação pergunto se a pessoa me deixa ficar com a identificação para eu preencher os dados enquanto a pessoa vai ao quarto deixar as suas malas pode descansar um bocadinho assim que descer depois pega na identificação e faz o que quiser com ela, dou a opção da pessoas preencher pessoalmente há pessoas que também não têm conforto em deixar a sua identificação com outra pessoa isso também eu percebo(79). Das duas opções até agora se dou as duas ninguém escolheu escrever querem

que seja sempre eu a escrever por isso até agora acho que tem corrido bastante bem, consegui encontrar aquele meio-termo por acaso não sei se nenhuma delas tem feito isso, não pergunto cada um tem o seu método (79).

Ficamos a compreender que o entrevistado considera que a receção está adequada às características do estabelecimento, reconhecendo não ter muita experiência na área e de ser apologista das novas tecnologias não poderá apontar os aspetos negativos, aceitando os procedimentos que estão a ser utilizados, de forma a otimizar o funcionamento da receção. No entanto, reconhece que existe alguma dificuldade quando surge nova documentação e também pela falta de comunicação entre os rececionistas, avaliando que a nível de organização está a funcionar. Estas questões são expressas pela voz do entrevistado: **(...)pousada que é um castelo acho que se fosse muito moderna também não iria complementar muito bem(75); Eu sempre fui mais virado para a parte de tecnologia(74); Pessoalmente dizendo preferiria que fosse mais à base de computadores do que à base de papel; também não tenho muita experiencia na área por isso se calhar esta área depende muito de haver cópias em papel. (74);(...)há algumas dificuldades às vezes quando há documentos novos(73); Também depende na nossa comunicação, às vezes falha(...)(77); (...)vamos conseguindo organizar uns com os outros(73);(...)somos pessoas bastante diferentes(74)**

Pela voz do entrevistado, ficamos a conhecer as suas características profissionais.

Apresentamos vários excertos que comprovam:

Pessoa bastante aberta e sou bastante simpático com as pessoas. (74) (...) Tento sempre fazer tento estar sempre disponível (74) (...) sempre contente (74) (...) você já disse fazer sempre o hóspede contente(65)(...)tento sempre fazer estou sempre disposto a ajudar a pessoa em tudo o que for preciso(74) Nunca deixei uma pessoa na mão por assim dizer tento sempre fazer aquilo que a pessoa quer(74) Sim sou responsável. (74) Apesar de me esquecer bastante (74) (...)74) tenho bastante aptidão para resolver os problemas penso rápido. Capacidade de trabalho estou aqui as horas que for preciso (...) (74) Acho que isso ninguém pode dizer que não que nunca recusei vir para aqui e quando foi preciso fiquei disponível(...)(74) Em termos dos procedimentos sinto que não falho muito é aquilo que eu disse são mais aquelas coisinhas pequenininhas isso é mais procedimentos bases daqueles procedimentos(...) (74) Eu considero que sou bastante bom a resolver problemas(14).

No que respeita ao check-in, o entrevistado mencionou-nos os procedimentos efetuados, referindo que criou um método pessoal, fazendo um balanço positivo do mesmo. Ressaltou, que cada um, utiliza procedimentos diferenciados. Assim pela sua voz:

Quando a pessoa chega eu cumprimento a pessoa pergunto se a viagem correu bem vejo de onde é que a pessoa veio se for uma pessoa estrangeira pergunto se o voo correu bem também nunca se sabe pode ter vindo de voo diretamente.(78); Tentar arranjar aquele método para as pessoas conseguirem fornecer a identificação mas não fiquem muito incomodadas com o fato de o fazerem, cópias não gostam escrever têm preguiça então o método que arranjei foi eu peço a identificação pergunto se a pessoa me deixa ficar com a identificação para eu preencher os dados enquanto a pessoa vai ao quarto deixar as suas malas pode descansar um bocadinho assim que descer depois pega na identificação e faz o que quiser com ela, dou a opção da pessoas preencher pessoalmente há pessoas que também não têm conforto em deixar a sua identificação com outra pessoa isso também eu percebo(79)Das duas opções ate agora se dou as duas ninguém escolheu escrever querem que seja sempre eu a escrever por isso ate agora acho que tem corrido bastante bem(79)Consegui encontrar aquele meio-termo(...)(79) (...)cada um tem o seu método(79) Tem corrido bem não tem falhado informação quando a pessoa desce peço a informação que falta que é a assinatura ou o contribuinte caso me tenha dado o bilhete de identidade peço o contribuinte (porque o bilhete de identidade não tem o contribuinte) e a morada pronto as pessoas acabam de preencher aquilo é rápido é muito mais rápido preencher só a morada e a assinatura do que estarem a fazer tudo (...)(79) Depois quando estou sozinho acompanho a pessoa até ao elevador. Nunca costumo acompanhar ao quarto porque não gosto muito de deixar a receção sozinha. (79)(...)fiz as coisas à base do computador elas já sabem isso já estão à espera que as vezes alguma coisa na folha falhe mas se forem ao computador está lá a informação(79).

Compreendemos pelo testemunho do entrevistado que apesar de cada ter o seu método, todos respeitam o método de cada um. Este facto é visível quando menciona: **Não tento meter-me muito no método delas se é confortável para elas e se para elas não há problema.** (80); **Elas que façam como acham melhor** (80). Refere também que a nível da faturação ao cliente não existem enganos, conforme as suas palavras: **Nunca houve assim grandes falhas nas contas.** (81); **(...)parte das contas e na faturação e isso, nós fomos bastante bons**(81);**(...) contas acho que não há nenhum problema a apontar.** (81)

Salientou ainda que procede à troca de quartos quando os clientes não estão satisfeitos, podendo o cliente escolher, conforme expressa: **(...) até ir mostrar vários quartos a pessoa até escolhe pode escolher aquele que quiser**(82). A nível de guarda de valores, os clientes poderão usar os cofres que estão no quarto, respondendo pela positiva que sabe utilizá-los. Nas suas palavras: **Têm os cofres nos quartos podem guardar lá** (83); **Sim** (83). O entrevistado refere que nunca teve um pedido para guardar algum valor, apesar de existir um cofre central, tendo já sido solicitado por um cliente. Na sua voz: **(...) guardamos no cofre do escritório a (...) ele queria que ficasse lá** (83). Relativamente a situações especiais refere que houve uma que o marcou mais, mencionando: **Aquela do tribunal do quarto que cheirava a menta**(84). Terminando nas suas palavras: **Transformamos uma situação negativa até algo positivo (...)**(84).

Relativamente ao atendimento e comunicação foi esclarecido pelo entrevistado os seguintes factos que revelam a sua evolução profissional em termos de atendimento, identificando um conflito que se passou ao telefone. Tais factos observam-se nas suas palavras:

Ao início era mais difícil, mas agora quando saio daqui tento separar-me um bocado aqui sou eu o profissional e lá fora sou eu separo não deixo que as coisas me estraguem o dia continuo a estar disponível caso precisem de mim mas as coisas más e as coisas que me incomodam deixo estar aqui consigo levar menos e relaxar um bocadinho. (90) check-out pergunto sempre se gostaram da estadia (..)aponto isso na folhinha e depois dou a folhinha à pessoa responsável pelas opiniões. (86) Se é a parte do atendimento é a parte da comunicação a minha comunicação melhorou bastante(...)(85/87)(...)lembro-me que tinha medo de atender telefones(88)Tinha bastante receio de atender telefones e não gostava(88), Sentia muita pressão(88) o chefe de receção lá do Hotel lá puxou por mim.(89) Depois eu fui me sentido um pouco mais confortável (90) agora aqui não tenho problema algum fazer o que quer que seja(..)(90) seja o que for (90)preciso fazer eu faço não tenho problemas nenhum em fazer isso(...) (90 Eu e a pessoa lá do outro lado a discutir(91) Termos de procedimentos gerais *check-out*, *check-ins*, processo do cliente as contas em termos disso acho que consigo fazer tudo de maneira correta(94).

O entrevistado relativamente aos aspetos positivos da receção, refere o trabalho colaborativo entre pares, os procedimentos profissionais, a comunicação e a complementaridade profissional, estando de acordo com o pensamento de Alarcão & Roldão (2008, p.26), quando referem a partilha de experiências e saberes como elemento formativo. Para suportar o que foi dito, apresentamos os seguintes excertos:

Positivos acho que é o facto de estamos muito confortáveis uns com os outros.(92) (...) estamos cá para ajudar nos uns aos outros.(93) Estamos confortáveis em termos das contas estamos bastante bem .(86/94) Também sinto que no geral no check-out todos funcionamos bastante bem (...) somos todos bastante rápidos não deixamos a pessoa à espera.(86/94) Sempre dispostos até a ajudar outro departamento que precise de ajuda bar restaurante cozinha nós estamos aqui sempre caso precisem de alguma coisa nós estamos aqui sempre dispostos a ajudar.(94)(...)boa comunicação entre uns e os outros também ajuda.(95) (...)cada um sabe o seu ponto forte e o seu ponto fraco.(92) (...)complementam-se esses pontos.(96) Nós todos juntos complementamos nos aqui todos bem.(96)Complementamos nos uns aos outros.(96) Acho que isso também é uma parte positiva.(92) (...)nós não deixamos ninguém assim entalado se for preciso ajudo numa área menos boa uma pessoa que é boa nessa área vai lá ajuda.(93) (...)Aquelas coisas mais pequeninas nós tentamos resolver entre nós(...)(108)estivemos ali uma troca de ideias como é que devia ter sido feito pronto no final concordamos que eu fiz aquilo porque estava aqui foi a melhor maneira na altura(93).

Evidenciou as vantagens da supervisão, ao referir o facto de a supervisora não estar num horário contínuo, o que permitiu uma aprendizagem diferente. Este facto é constatado, quando nas suas palavras refere: **Eu por um lado até gosto que não esteja aqui ninguém a tempo inteiro (97); Porque nós podemos aprender a resolver as coisas sozinhos (98).** Mencionou também a vantagem da supervisão, quando nas suas palavras refere: **(...) essa posição de supervisão ajuda bastante quando temos aqueles problemas que é falta de experiência (...)** (99). Refere ainda as dificuldades sentidas quando aponta:**(...) e temos muitas coisas para aprender e aquelas situações com empresas é o que nós temos mais dificuldades em fazer (100).** Evidenciando o papel da supervisora na resolução de problemas, **(...) você chega cá em 5 minutos resolve logo a situação (...)** (101); **Como eu me lembro uma vez tivemos um problema durante duas horas eu você ligou me e em dez minutos resolvemos a situação (...)**(101).

Sobre a supervisão, o entrevistado refere a sua importância, salientando ainda o papel do feedback, pois segundo Alarcão & Roldão (2008), o feedback orienta, estimula e regula a

aprendizagem. Através dos seguintes excertos os aspetos são identificados pelo entrevistado:

(...)a supervisão vai nos fazer falta e continua a fazer falta(97) porque há muitas coisas que nós temos dificuldade em resolver(..)(...)você pode dar a sua experiência(...)(101)Por isso acho que a parte ao início era importante você estava lá.(101) e ajudou nos ali a preparar para a gente aprender também como é que funcionava no ambiente de equipa.(101/102) Temos de ter uma noção se as coisas estão bem ou mal feitas(97) porque nós poderíamos fazer uma coisa mal durante um ano se ninguém nos disser que a coisa está mal feito(...) nós aí podemos alterar logo é porque nós não temos experiência não sabemos se está mal ou bem feito a questão é essa você está aqui para...(97)(...)você chegar caso tenhamos feito mal(...)(101/102)(...)você também diz(102) depois quando chega cá como vem cá logo nos diz se fizemos bem ou se fizemos mal como é que havemos de fazer no futuro, caso tenhamos feito mal como resolver a situação depois(102) (...)nos disserem logo (102) (...)nós estamos aqui para trabalhar mas também aprender e temos a possibilidade de aprender muita coisa (97) Aqui temos a possibilidade de aprender a fazer e aqui até aprendemos muito mais(...)(97).

Considera sobre a autonomia: **Temos ficado autónomos muito mais rápido por um lado é bom por um lado é mau(98)**, frisando que: **Acho que às vezes temos responsabilidades em cima (...)(103)**. Verificamos também que o entrevistado mencionou o trabalho colaborativo entre a supervisora e o supervisionado e entre pares. Apresentamos os excertos que comprovam: **Prefiro falar sempre consigo sempre que acontece alguma coisa (105); (...)** **assim que você me disser como é que eu devo que fazer depois eu também faço sozinho (97); (...)** **você acha que eu deva fazer que é o que eu costumo fazer ligo lhe ou pergunto-lhe(97/105);Tento sempre falar consigo(...); sei que até podia responder sozinho mas prefiro ter a certeza que estou a fazer as coisas bem (97/105); (...)** **uns com os outros (108)**

Ficamos igualmente a compreender a visão que o entrevistado tem sobre a supervisora e sobre a postura que a mesma adota no trabalho colaborativo que desenvolve com estes profissionais. Segundo o pensamento de Alarcão & Roldão (2008, p.54), **o supervisor é alguém que que proporciona aos seus alunos ambientes formativos (...) estimulando o autoconhecimento e a reflexão sobre as práticas**. Este facto é visível nas expressões do entrevistado:

Acho que das melhores coisas que tenho a dizer é que você trata-nos como profissionais.(101/106) Mesmo que não sejamos profissionais sempre nos tratou com o respeito devido.(101/106) Nunca foi tipo como crianças ou ainda como alunos, nunca nos tratou como alunos tratou-nos como colegas.(105) (...)acho que isso foi algo que nós todos na receção falámos sobre isso e concordámos que nunca fomos diminuídos para crianças ou para gaiatos sempre fomos como colegas .(105) sempre foi passado ao início não

diretamente mas pelas ações e sempre ouvimos isso e achámos uma coisa boa.(97). (...) fazia-nos sentir bem não sentíamos que erámos só gaiatos aqui e as suas ordens. (105) (...) sentíamos que erámos colegas a aprender consigo e melhorar a nossa maneira de funcionar ali também. (10) (...)nunca me senti como fosse uma criança senti como se fosse um colega apesar de você já ter muito mais experiência do que nós nunca tornou isso uma coisa negativa sempre foi uma coisa positiva. (105). Acho que foi algo bastante positivo. (99) Se havia algum problema perguntava o que é que nós poderíamos fazer (97).

Ainda na sua opinião, referiu outras características da supervisora, como motivadora, com capacidade para receber opiniões e articulando-as, admitindo os enganos e considerando-os normais e que estes aspetos contribuem para o melhor funcionamento da receção. Apresentamos os excertos comprova o seu pensamento:

(...) quando você dá a sua opinião está a aberta a receber a opinião de nós. (101) (...) também não sobrepõe a sua só por ser chefe ficar aberta a ouvir nossa também. (101)acho super importante porque apesar de termos pouca experiencia o fato de termos outra visão da maneira como as coisas são feitas ás vezes ate podemos ter um opinião diferente do assunto até pode funcionar melhor até mesmo uma mistura da sua com a minha ou com a da Manuela.(108) Pode criar uma maneira de fazer as coisas melhor e acho que o fato de estar aberta a ouvir o que nós achamos numa situação(101) também influencia bastante o funcionamento pronto como você disse nós não somos robots você também falha às vezes e nós aqui as vezes também podemos dizer se calhar professora é melhor assim melhor assado(...).(99) Mesmo com os horários você sempre nos deu liberdade (...)deu-nos essa autonomia. (105) O que você fez foi cultivar-nos entre aspas para a gente sermos como somos agora acho que foi a maneira correta de fazermos as coisas porque a experiencia é conseguida isso só a trabalhar na área é que conseguimos(97).

Compreendemos que para o entrevistado as reuniões periódicas têm sentido, fazem falta, pois permitem discutir os problemas arranjar soluções para os mesmos. Tal facto expressa-se quando o entrevistado refere: **Acho que estas reuniões tipo mês a mês, dois em dois meses para a gente fazer o ponto assente como é que está tudo a correr o que é que tem acontecido que você não saiba porque pronto como você está mais no ponto supervisão falamos mais consigo quando temos aqueles problemas, aqueles incêndios que precisamos de vocês para nos ajudar(104); (...) na reunião nós passamos aconteceu isto nós resolvemos (105); (...)acho que faz falta só mesmo para você ter noção de como é que nós aqui andamos a trabalhar sozinhos(104);Acho que faz falta... faz sim(104).**

Sobre os aspetos negativos na dinâmica do trabalho da receção, aponta os métodos pessoais que cada um desenvolvia no início, pois gerava confusão entre todos, conforme as suas palavras: **(...)vezes os nosso métodos(...) foi mais ao início, agora não é tanto mas os nosso métodos de fazer as coisas ao início eram capazes de até gerar alguma confusão porque**

agora não(94). A falta de comunicação foi outro aspeto apontado. Na sua voz: **também falta de comunicação (...)**(95). Ficamos a conhecer os aspetos que na opinião do entrevistado deveriam ser melhorados, assim na voz do entrevistado: **(...) em vez de ser gmail termos o nosso mail proprietário (108);(...) ver o menu a carta nova queria fazer uma carta nova também um(108); Cartãozinho novo (...)**. (108)

Na construção da sua identidade profissional, o entrevistado identifica a professora de OTR, que contribui para o primeiro impacto desta área e refere a sua honestidade sobre a informação que transmitiu sobre a profissão e do relacionamento com a professora. Nas suas palavras: **(...)você foi a primeira professora que nós tivemos primeira e única professora da área de OTR, foi o primeiro impacto que tive com a área(109/110); A nossa turma e mesmo eu e você sempre tivemos assim uma relação confortável (...)**(111); **Senti aquilo que disse da honestidade gostei desse fato e a partir de aí sempre tive respeito por si(111); E achei bom o fato de você estar a tentar das coisas soft disse logo como é que era duro eu gostei disso(63); (...)** disse logo as coisas como são(63); **(...) relativamente ao que nós precisávamos, aquilo que nós pedíamos de si(101); Acho que sempre fez isso e foi além nesse aspeto e qualquer outro(...)**(101); **Foi coerente nunca achei que foi demasiada mesmo naqueles dias que 6 horas de aulas sempre havia aquelas pausas falávamos de outras coisas(110).**

Identificou também a professora A devido à sua insistência para com o entrevistado, para este aprender a língua estrangeira francesa e também pelo facto de se interessar, que o aluno gostasse da língua. Tais factos, expressam-se quando o entrevistado refere: **(...)admito que não tenho curiosidade nenhuma em aprender francês mas foi a insistência da professora comigo para eu fazer as coisas e aprender porque ela sempre puxou muito por mim ela sabia que eu não queria saber mas de qualquer maneira ela puxava porque se eu quisesse eu podia aprender(112);Professora sempre teve conversas comigo tipo sentava-se ali falava comigo(112) Achava que eu poderia fazer melhor e não são todos os professores que fazem isso se dão ao trabalho de ver que o aluno não tem interesse mas sento me ali a ver porque é que não tem interesse puxar o interesse tentar falar com a pessoa(...)**(112); **Pessoa simpática(113); Também sempre esteve aberta caso precisássemos de alguma coisa fora de aulas .(113); Também sempre foi disponível para isso nesse aspeto(113);Insistência, foi a insistência que ela demonstrou(121);(...)**incomoda-se quando alguém não aprende(113);**(...)faz o máximo que consegue até a pessoa sair de lá com alguma coisa(121).** Referiu ainda um profissional da área, de um Hotel em Évora, pois foi o primeiro chefe que

teve quando realizou o seu estágio na área da receção, que o influenciou com o seu olhar profissional. Tal facto é visível nas expressões do entrevistado: **Outra pessoa é o chefe do A, o chefe A que foi o nosso primeiro chefe na área em si e pronto influenciou bastante como é que nós deveríamos fazer as coisas e sempre esteve lá para nós nos ajudar(114); Primeira experiência profissional e ele fez a experiência bastante agradável(114).**

Sobre a disciplina de OTR, o entrevistado considera que a mesma contribuiu para que hoje em dia possa desempenhar corretamente os procedimentos na receção e que o preparou para inserção na vida profissional, quando realizou o primeiro estágio. Este aspeto é documentado no excerto:(...) **nós já aprendemos isso não precisa de estar a ensinar-nos isso outra vez (...)(118).** Mencionou também que a professora de OTR, passou a informação de uma forma equilibrada. **Esta questão é expressa pela expressão: (...) Acho que você arranjou um bom meio-termo porque não poderia dar muita informação de repente senão nós perderíamos o interesse e não poderia ser só galhofada e visitar sítios senão nós pensaríamos que a vida de rececionista era só isso. (117);(...)acho que consegui um bom meio-termo(118);porque por um lado estávamos a aprender o que é que era ser rececionista mas por outro lado estávamos a ver esses sítios todos por onde nós fomos como cliente e como futuro rececionista (131); e por aí conseguíamos ter noção como é que as coisas funcionariam ambos tanto como rececionista e como é que eu ver ia as coisas como cliente(118); (...)só matéria nós também muita gente inclusive eu até se calhar íamos perder o interesse houve dias(117);(...)acho que consegui um bom meio-termo que complementasse a parte da teoria e a parte da experiência não profissional(116); mas mesmo não sendo profissional ajudou bastante para nós termos a noção de como é que as coisas funcionavam (118). Para a área de OTR sempre senti o que estávamos a aprender tinha a sua lógica e que eventualmente haveríamos de precisar daquilo que estávamos a aprender. (...); havia certos módulos que não despertavam tanto interesse porque se calhar não era uma área que para mim não, pronto via a sua lógica porque é que a haveríamos de aprender(62).**

Refere ainda a criação da hotel e da montagem da receção e nas suas palavras: **(...)a criatividade de fazermos o nosso pequeno hotel.(117);(...)isso também é de louvar por isso a parte de fazermos a nossa pequena receção. (117); Também simulações e essas coisas(117).**

Compreendemos que o entrevistado tinha mais interesse pela parte teórica, do que pela parte prática do curso, uma vez que não tinha intenção, como já referido anteriormente, em seguir

esta área. Este facto é visível nas seguintes expressões: **Eu admito que tenha mais interesse na teórica.** (116); **Eu nas aulas teóricas tinha mais interesse porque eu até falava bastante com a professora sobre isso** (111); **Eu interessava-me bastante mais por a parte teórica pronto porque parte prática eu nunca tinha, como não tinha interesse**(116); (...) **prática era a parte que menos me interessava pessoalmente.** (116)

Em termos de estratégias utilizadas na disciplina, esclarece: **Como você passava a informação nunca tive nenhum problema com isso, sempre foi coerente**(117) **Slides, powerpoints, vídeos quando aparecia um hotel novo você mostrava vídeo do hotel novo nós até gostávamos de ver.** (128); **Podíamos discutir um hotel novo que apareceu ou em Évora ou em Beja**(117); **Tipo aquele que apareceu o hotel B, ficamos uma hora a falar desse porque era interessante, foi uma ideia interessante foi sempre coerente, nunca foi demais, nunca foi tipo aquele que foi informação demais, nunca foi algo assim que perdêssemos o controlo daquilo que estávamos a receber, sempre foi algo assim, em doses digeríveis.**(117)

Nas suas palavras, caracterizou o curso, opinando que o estágio deveria ser dividido nos três anos, contribuindo para uma aprendizagem logo no primeiro do curso. Este facto, é constatado pelas expressões: **Na minha opinião seria pelo menos metade do estágio ou uma parte do estágio um terço, dividirem por os três anos.** (121); **Mas acho(...)teria ajudado porque eu não tinha noção de como era trabalhar na área caso no primeiro ano tivesse tido essa experiência.** (124)

Identificou ainda a questão das línguas, nomeadamente na língua estrangeira inglesa, que seria importante melhorar a estrutura dos módulos, uma vez que nesta profissão, o domínio das línguas estrangeiras é fundamental e o entrevistado referiu-se a si como tendo um domínio elevado nesta língua. No entanto na língua francesa, tem consciência que poderia ter aprendido mais, mas que optou por não fazer, identificando as estratégias utilizadas pela professora da disciplina. Estes factos são esclarecidos nas seguintes citações:

(...) é mesmo as línguas acho que foi a parte que falhou mais no curso em geral(134) Não tanto o Francês mas mais o Inglês(134) Acho que o inglês foi o que falhou(134) (...)é a língua mais falada do mundo, a segunda língua mais falada do mundo é dizer a principal importância porque não há nenhum rececionista que arranje trabalho hoje em dia na maior parte dos sítio que não saiba falar inglês e acho que se devia por o inglês como prioridade até as horas deviam aumentar(124) (...) devia-se aumentar a carga horaria do inglês(124) (...) aquilo do Inglês não fazia muito sentido (134) .

Verificamos que o entrevistado não conseguiu perceber relativamente ao módulo da animação

a sua aplicabilidade, apesar de uma colega ter organizado um evento sozinha neste módulo, opinado que este módulo deveria ser opcional. Estes factos são retratados nas seguintes expressões: **(...) nunca vi a ligação entre animação e a receção (62); Pegou no que você lhe ensinou (63); (...) Foi fazer eventos ela própria sozinha, acho que isso é até é uma amostra de que ajudou(118); A animação se desse para ser opcional (124)**

Nas palavras do entrevistado, percebemos situações marcantes durante o curso, como a PAP, as visitas de estudo nomeadamente uma unidade A em Montemor-O-Novo e o próprio curso, pois foi uma porta de entrada para a sua profissão. Estes factos verificam-se quando o entrevistado refere: **(...) a PAP marcou-me, porque aquela PAP demorou-me muito tempo a fazer (120); (...) visitar aquele hotel em Montemor- O-Novo, gostei bastante foi... (125); (...) O curso em si foi marcante... (119); (...) curso em si marcou-me porque agora estou aqui a trabalhar(119); Se não fosse o curso não estaria aqui. (126); (...) o curso inteiro marcou-me porque nunca na vida estaria aqui a trabalhar se não tivesse concluído o curso ali (119/126).**

Anexos

Anexo 1: Pedido de autorização à Escola Profissional de Alvito

Ana Fialho
Universidade de Évora
Évora

ESCOLA PROFISSIONAL DE ALVITO
ENTRADA Nº 223/17 PROC.º GE...
DATA 03/03/17 Rubrica: [assinatura]

[assinatura]
03.03.2017

- [assinatura] = [assinatura]

Exmo Senhor
Diretor da Escola Profissional de Alvito
Alvito

Alvito, 3 de março de 2017

Assunto: Pedido de autorização

Exmo Senhor Diretor,

no âmbito do projeto de investigação da aluna Ana Fialho da Universidade de Évora e com o objetivo da realização da dissertação no Mestrado em Ciências da Educação - Supervisão Pedagógica, venho solicitar a autorização para a realização do estudo na Escola Profissional de Alvito.

Com os melhores cumprimentos,

[assinatura]
Fialho

Anexo 2: Pedido de autorização à NOVALVITO

Respondido pelo n/e-mail,
em anexo, de 18/04/2017.
R.F.

ESCOLA PROFISSIONAL DE ALVITO
ENTRADA Nº 222/17 PROC.º G.E...
DATA 03/04/17 Rubrica... R.F.

Ana Fialho
Universidade de Évora
Évora

Providenciado
04/04/2017
R.F.

03.04.2017
Dir. Académica
Prof. Maria de Paz
- Análise a proposta
& emitir parecer.

Direção da Novalvito, Lda
Alvito

Alvito, 3 de março de 2017

Assunto: Pedido de autorização

Exmos Senhores,

no âmbito do projeto de investigação da aluna Ana Fialho da Universidade de Évora e com o objetivo da realização da dissertação no Mestrado em Ciências da Educação - Supervisão Pedagógica, venho solicitar a autorização para a realização deste estudo na Pousada Castelo de Alvito.

Com os melhores cumprimentos,



Anexo 3: Declarações de autorização

Declaração de Autorização

Pedro Miguel Marques, desempenhando as funções de rececionista na Pousada Castelo de Alvito, aceito participar no projeto de investigação que está a ser realizado no âmbito da dissertação do Mestrado em Ciências da Educação -Supervisão Pedagógica, pela aluna Ana Fialho da Universidade de Évora.

Alvito, 1 de fevereiro de 2017



Declaração de Autorização

Maria Emaculada Ramos Amador desempenhando as funções de rececionista na Pousada Castelo de Alvito, aceito participar no projeto de investigação que está a ser realizado no âmbito da dissertação do Mestrado em Ciências da Educação -Supervisão Pedagógica, pela aluna Ana Fialho da Universidade de Évora.

Alvito, 1 de fevereiro de 2017

Maria Emaculada Ramos Amador

Declaração de Autorização

Alice Margarida Morais Félix, desempenhando as funções de rececionista na Pousada Castelo de Alvito, aceito participar no projeto de investigação que está a ser realizado no âmbito da dissertação do Mestrado em Ciências da Educação -Supervisão Pedagógica, pela aluna Ana Fialho da Universidade de Évora.

Alvito, 1 de fevereiro de 2017



Anexo 4: Ata – Ciclo de Supervisão



POUSADA DO CASTELO DE ALVITO
BALANÇO DO DESEMPENHO DOS ALUNOS/ESTAGIÁRIOS/BENEFICIÁRIOS CEI
RECECIONISTAS DA POUSADA DO CASTELO DE ALVITO

12

ATA DE REUNIÃO

PARTICIPANTES	-ANTÓNIO CDELHO -PROFESSORA ANA MARIA FIRMINO FIALHO -ESTAGIÁRIOS: ALICE FÉLIX; TIAGO MARQUES; PEDRO MARQUES; MARIA EMACULADA AMADOR -BENEFICIÁRIO DA MEDIDA DE EMPREGO CEI DO IEPF: MARIA CHECOKVA				
DATA	05 ABRIL	HORA	10:00 – 12:30	LOCAL	CASTELO DE ALVITO

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAR O BALANÇO DO DESEMPENHO DOS COLABORADORES NA RECEÇÃO DA POUSADA DO CASTELO DE ALVITO. • CONHECER AS PRINCIPAIS DIFICULDADES QUE OS RECECIONISTAS SENTIRAM NO DESEMPENHO DAS SUAS FUNÇÕES. • AVALIAR E RECONHECER O CONTRIBUTO DE CADA RECECIONISTA.
------------------	--

AGENDA	
ORDEM DE TRABALHO	ASSUNTOS TRATADOS
1. Informação sobre o objetivo da reunião	O diretor da escola profissional de alvito deu inicio à reunião agradecendo a presença de todos os colaboradores e da Professora Ana Fialho. Em seguida explicou que a reunião tem como intenção avaliar o desempenho dos colaboradores, salientando o quanto é importante este processo enquanto ação estruturante de gestão de recursos humanos. O mesmo visa obter bons níveis de desempenho, de motivação e de compromisso. Mais disse que espera que cada um possa expressar de uma forma livre e responsável o seu pensamento sobre o que aconteceu ao longo destes nove meses de trabalho e que o resultado dessa avaliação possa contribuir para melhorar no futuro as competências e o rigor profissional de cada um.
2. Caracterização dos colaboradores	Neste ponto da ordem de trabalho a Professora Ana Fialho começou por fazer uma descrição das responsabilidades que foram atribuídas a cada um dos colaboradores. Em seguida realçou as competências técnicas e comportamentais individuais proporcionando que cada um possa retirar as lições capazes de obterem uma mais valia para um melhor desempenho enquanto profissionais e enquanto pessoas no futuro. Explicou que as conclusões foram baseadas em comportamentos observáveis e criteriosas. Em seguida foram ouvidos os colaboradores individualmente. Pode-se resumir que todos concordaram com o que foi realizado pela professora e perceberam com clareza o que foi referido e os objetivos que se

	pretendia. Agradeceram a frontalidade e o trabalho que a professora desenvolveu ao longo destes meses bem como sentiram a diferença do que eram e do que são no dia de hoje.
3.Avaliação final	Quanto ao último ponto da ordem de trabalhos o diretor da escola agradeceu aos presentes a forma como a reunião decorreu e para além de reforçar o que a professora Ana Fialho referiu quanto à necessidade de avaliar e de caracterizar cada um dos colaboradores, é necessário haver frontalidade e responsabilidade no enfoque dos objetivos destas reuniões. O interesse é mútuo e as partes intervenientes no processo (entidade empregadora e colaboradores) ficam a ganhar. É, e deve ser sempre um processo construtivo e voltado para o futuro, focando tanto as áreas de melhoria como as qualidades de cada um. Podemos assim concluir que a avaliação global foi bastante positiva, todos os objetivos inicialmente traçados foram atingidos e todos os colaboradores cumpriram de forma exemplar o que lhes foi pedido.

Diretor da Escola Profissional de Alvito



/António Coelho/
ESCOLA PROFISSIONAL
DE ALVITO