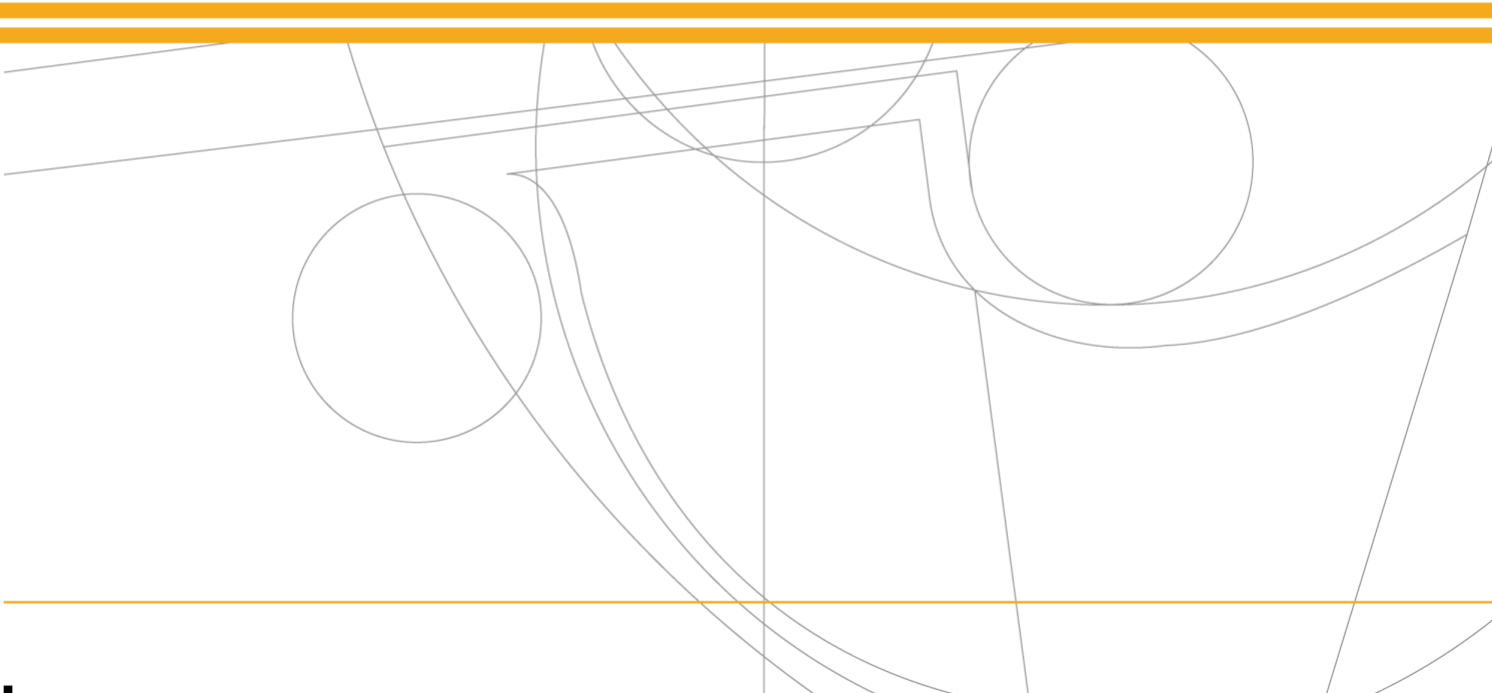
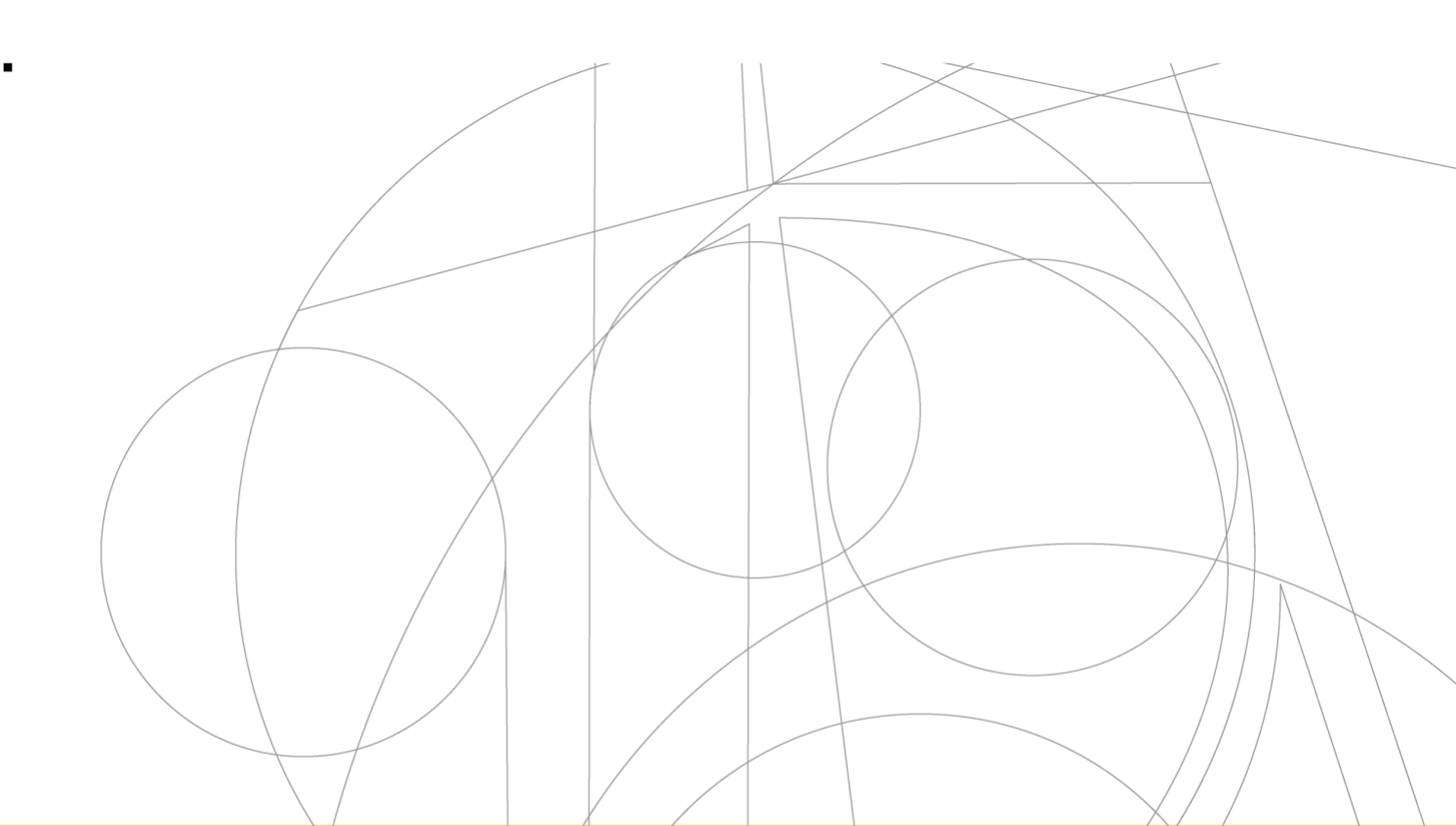




OS CLUBES DE CAMPO AMERICANOS COMO AGE-FRIENDLY COMMUNITIES

Um retrato do Boca West Country Club

Ana Beatriz de Almeida Sampaio



**Instituto Politécnico
de Viana do Castelo**

Ana Beatriz de Almeida Sampaio

**OS CLUBES DE CAMPO AMERICANOS COMO *AGE-FRIENDLY
COMMUNITIES* – UM RETRATO DO *BOCA WEST COUNTRY
CLUB***

Relatório de estágio apresentado ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo para
obtenção do Grau de Mestre em Turismo, Inovação e Desenvolvimento

Trabalho efetuado sob orientação do Professor Doutor Carlos Fernandes

Julho de 2024

Agradecimentos

A realização deste relatório de estágio não teria sido possível sem o acompanhamento e força que fui recebendo ao longo deste percurso e, desta forma, gostaria de expressar a minha sincera gratidão a todas as pessoas que me apoiaram.

Primeiramente, agradeço ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo – Escola Superior de Tecnologia e Gestão, ao meu verdadeiro ponto de partida, que me deu a honra de ingressar no curso de Turismo e ser acompanhada por docentes que sempre se empenharam a transmitir o seu conhecimento e dedicação, algo fundamental para a minha formação.

Deixo um agradecimento especial ao meu orientador do relatório de estágio, o Professor Doutor Carlos Fernandes, cujo apoio e orientação foram cruciais para o desenvolvimento deste relatório. Agradeço profundamente a sua ajuda e paciência, por ter sempre acreditado e pelas palavras amigas.

Seguidamente, gostaria de deixar o meu apreço à Coordenadora do Curso, a Professora Alexandra Correia, que se mostrou sempre disponível em ajudar, que me incentivou sempre a fazer e a ser melhor e por ter chamado à atenção sempre que era preciso.

Não posso deixar de agradecer ao Boca West Country Club pela oportunidade de realizar o meu estágio, bem como pela experiência e ensinamentos. Levo para todo o sempre o apoio que me deram e os amigos que lá fiz, desejando assim o maior sucesso para aquele que já é um clube conhecido pela sua excelência. Desta forma, deixo também o meu agradecimento à AMPLIA, por desde o início se ter preocupado connosco e por ter ajudado em tudo o que era necessário, mesmo durante a realização do estágio.

Um agradecimento muito especial aos meus amigos, àqueles que durante todo este percurso me motivaram, que tiveram sempre um ombro amigo quando era preciso, guardo-vos no meu coração para sempre. Agradecer aos amigos que me acompanharam no estágio, ao Tiago, à Joana, à Vera e à Francisca, estes que de muito perto estiveram sempre lá em todos os momentos e ajudaram sempre. Não posso deixar de agradecer ao João e à Vanessa, que mesmo longe, nunca falharam com nada e sempre me motivaram. Aos meus afilhados,

Bruna, Marta e Lucas, vocês fizeram deste percurso mais bonito e, sem dúvida, inesquecível. Por último, mas não menos importante, agradecer à minha amiga Guida, não teria conseguido sem o seu apoio incansável e sem toda a força e motivação que me deu durante este período, mesmo na reta final.

Ao meu namorado, o que me acompanhou até no estágio, que me ouviu e aconselhou, que me aturou nos piores momentos e que soube sempre o que dizer. Sou-lhe eternamente grata por tudo o que fez e faz por mim e esta conquista é dos dois, pois nunca teria arranjado forças se não fosse por ele.

À minha família, cujo amor e compreensão são a base de tudo o que sou e de tudo o que vou conquistando. Agradecer à minha mãe pelo apoio incondicional, por sempre ter acreditado em mim e por todas as palavras que me deu, tudo isto se deve ao seu esforço pelos seus filhos. Agradecer também aos meus irmãos, os meus pilares, por todas as brincadeiras e por sempre me fazerem acreditar em mim própria, não seria quem sou hoje sem toda a vossa ajuda e apoio.

Por último, mas não menos importante, quero dedicar este relatório a dois homens que já partiram, mas que continuam a ter um lugar grande e especial no meu coração. Ao meu pai, que tenho a certeza que está orgulhoso de todo o meu percurso, espero que saiba que fiz tudo por ele e que concretizei os sonhos que tantas vezes lhe falei, será sempre o meu anjo da guarda, esteja eu onde estiver. Ao meu avô, que sempre se mostrou preocupado e interessado no meu percurso académico, que me esteja a ver a alcançar todos estes objetivos, sei que me dá toda a força que preciso. A vossa influência e ensinamentos são eternos.

A todos, o meu mais profundo e sincero obrigada.

Resumo

Nos Estados Unidos da América, é comum que a comunidade sénior se associe a clubes de campo, pois estes promovem uma vida ativa para os mais velhos através do desporto, atividades de lazer, entretenimento e bem-estar. Este estudo foca-se no conceito de “comunidades amigos do idoso” (*age-friendly*), com ênfase no *Boca West Country Club* e na cidade de *Boca Raton*, explorando como estes espaços podem proporcionar um envelhecimento saudável e inclusivo, num contexto de crescimento da população idosa.

O estudo resulta do estágio realizado no *Boca West Country Club*, na Flórida, entre outubro de 2022 e maio de 2023, no âmbito do Mestrado em Turismo, Inovação e Desenvolvimento do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. O objetivo principal é identificar boas práticas do BWCC como uma comunidade *age-friendly*, no contexto do turismo ativo e bem-estar. O clube promove este tipo de turismo através de atividades como golfe, ténis, caminhadas e programas sociais, alinhando-se com os princípios do bem-estar. Além da observação participante no Departamento de F&B (*Food & Beverage*), foi possível observar diretamente a forma de utilização das restantes instalações e a consulta de documentação fornecida pelo clube para estabelecer a relação entre os resultados e a indicação da literatura científica.

Os resultados indicam que o *Boca West Country Club* é um exemplo de boas práticas de clubes de campo como comunidades *age-friendly*. As instalações e os programas promovem um ambiente inclusivo e favorável ao envelhecimento, respondendo às necessidades dos membros. A pesquisa reforça a importância de desenvolver políticas e práticas que apoiem a integração social e o bem-estar dos idosos, tanto nos clubes de campo como nas comunidades.

Palavras-chave: *age-friendly*, comunidade, séniores, clube de campo, turismo ativo e bem-estar

Abstract

In the United States, it is common for the senior community to join country clubs, as they promote an active life for seniors through sports, leisure activities, entertainment and well-being. This study focuses on the concept of “age-friendly communities”, with an emphasis on the Boca West Country Club and the city of Boca Raton, exploring how these spaces can provide for healthy and inclusive ageing, in a context of a growing elderly population.

The study is the result of an internship carried out at the Boca West Country Club in Florida between October 2022 and May 2023, as part of the master’s degree in Tourism, Innovation and Development at the Polytechnic Institute of Viana do Castelo. The main objective is to identify BWCC's good practices as an age-friendly community, in the context of active tourism and wellness. The club promotes this type of tourism through activities such as golf, tennis, hiking and social programs, aligning itself with the principles of well-being. In addition to participant observation in the F&B (Food & Beverage) Department, it was possible to directly observe how the other facilities were used and to consult documentation provided by the club to establish the relationship between the results and the scientific literature.

The results indicate that Boca West Country Club is a best practice example of country clubs as age-friendly communities. The facilities and programs promote an inclusive and age-friendly environment, responding to members' needs. The research reinforces the importance of developing policies and practices that support the social integration and well-being of older adults, both in country clubs and in communities.

Keywords: Age-friendly, community, seniors, country Club, Active Tourism and Well-Being

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	iii
Índice de tabelas.....	vii
Índice de imagens	viii
Índice de figuras.....	ix
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 2 – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	6
2.1 Introdução.....	6
2.2 O conceito de qualidade de vida	6
2.3 Slow Aging.....	8
2.4 Qualidade de vida e turismo ativo e bem-estar	9
2.4.1 Caraterização da procura	10
2.5 Age-Friendly Communities e Cities.....	14
2.6 Age-Friendly Workplace	20
CAPÍTULO 3- METODOLOGIA.....	24
3.1 Introdução.....	24
3.2 Propósito do estudo	24
3.3 Objetivo principal, objetivos secundários e perguntas de pesquisa	26
3.4 Recolha de dados.....	26
3.4.1 Dados primários.....	28
3.4.2 Dados secundários	30
3.5 Preparação e tratamento dos dados	30
CAPÍTULO 4- ENQUADRAMENTO DA ENTIDADE DE ESTÁGIO	32
4.1 Introdução.....	32
4.2 Localização e enquadramento geográfico	32
4.3 Perfil dos membros.....	33
4.4 Caracterização do empreendimento	35
4.4.1 As instalações	37
4.4.2 Ginásio e Bem-estar.....	39
4.5 Missão, Visão e Valores.....	40
4.6 Estrutura organizacional.....	42
4.7 Departamento de F&B	44

CAPÍTULO 5- ESTÁGIO CURRICULAR.....	50
5.1 Introdução.....	50
5.2 Objetivos	50
5.3 Processo de candidatura	51
5.4 Formação e adaptação	52
5.5 Funções desempenhadas	54
5.5.1 Contributo para a aprendizagem e integração no mercado de trabalho	59
CAPÍTULO 6- RESULTADOS E DISCUSSÃO	61
6.1 Introdução.....	61
6.2 Resultados	61
6.3 Discussão dos resultados	70
6.4 Respostas às perguntas de pesquisa	71
CAPÍTULO 7– CONCLUSÕES.....	75
7.1 Autoavaliação do estágio	76
7.1.1 Autoavaliação na recolha e tratamento dos dados	78
7.2 Limitações do estudo.....	79
7.3 Sugestões para futuros estagiários.....	80
7.4 Considerações para futura investigação em age-friendly communities	82

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

APÊNDICES

Índice de tabelas

Tabela 1- Características do Turismo Ativo e Bem-Estar	10
Tabela 2- Caraterísticas de Age-Friendly Cities	15
Tabela 3- Caraterísticas de Age-Friendly Communities.....	16
Tabela 4- Clubes de Campo como Age-Friendly Communities	18
Tabela 5- Exemplos práticos das características de Age-Friendly Workplace	22
Tabela 6- Descrição dos restaurantes e bares do Boca West Country Club	47
Tabela 7- Buffets do restaurante Panache	56
Tabela 8- Boas práticas do Boca West Country Club como age-friendly community	65
Tabela 9- Boas práticas do Boca West Country Club como age-friendly workplace	67
Tabela 10- Boas práticas de Boca Raton como age-friendly city	68

Índice de imagens

Imagem 1- Instalações e envolvente	33
Imagem 2- Moradias	36
Imagem 3- Restauração.....	37
Imagem 4- Campos de golfe	37
Imagem 5- Lifestyle & Racquet Center	38
Imagem 6- Prime Cut.....	39
Imagem 7- Panache	39
Imagem 8- Grand Central	39
Imagem 9- Centro de fitness	40
Imagem 10- Spa	40
Imagem 11- Decoração de um evento de catering.....	56
Imagem 12- Colaboradoras em funções de montar o buffet.....	56
Imagem 13- Entrada para o restaurante Panache	62

Índice de figuras

Figura 1- Perfil e hábitos de consumo dos turistas que realizam viagens de saúde e bem-estar	13
Figura 2- Áreas de Age-Friendly City	14
Figura 3- Estrutura Hierárquica do Boca West Country Club	43
Figura 4- Estrutura Organizacional do departamento de F&B	44

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

Este relatório surge no âmbito do estágio integrado no Mestrado em Turismo, Inovação e Desenvolvimento no Instituto Politécnico de Viana do Castelo. O estágio foi realizado no departamento de *F&B* no *Boca West Country Club*, cidade de *Boca Raton*, Florida, Estados Unidos da América, tendo este a duração de 8 meses, com início em outubro de 2022 e terminando em maio de 2023. Optou-se pela realização do estágio nos EUA como forma de abrir horizontes e experienciar métodos de trabalho diferentes, proporcionando uma experiência prática que complementou a formação teórica adquirida no curso. Foi um estágio enriquecedor também devido ao facto de o *Boca West Country Club* (BWCC) se encontrar na 4ª posição no ranking dos 15 melhores clubes de campo nos EUA para o ano 2023/2024 e também premiado como um dos melhores do mundo, segundo a Forbes (Dobson, 2022).

A elaboração deste relatório é uma etapa essencial, permitindo refletir sobre as atividades desenvolvidas, os conhecimentos adquiridos e os desafios enfrentados ao longo deste período. Apesar de este ser um relatório de estágio, optou-se por realizar um estudo mais alargado, com o objetivo de explorar e compreender o conceito de *age-friendly communities*, no contexto de clubes de campo americanos, com foco específico no *Boca West Country Club* e na cidade de *Boca Raton*.

Embora o estágio tenha sido fundamental para a recolha de dados práticos, expandiu-se o estudo para além das atividades realizadas durante o estágio. Desta forma, este relatório não se limita a descrever o estágio curricular, mas também se propõe a realizar uma análise mais ampla sobre o tema das comunidades amigas dos idosos.

O aumento da esperança média de vida tem levado a uma maior consciência sobre a importância de envelhecer de forma saudável e a necessidade de comunidades que apoiem esse objetivo. Neste contexto, identificou-se a necessidade crescente de criar e adaptar ambientes que promovam um envelhecimento saudável e de qualidade, à medida que a população idosa continua a crescer. Assim sendo, os clubes de campo americanos surgem como um exemplo relevante de *age friendly communities*, oferecendo várias características e serviços que podem potencialmente melhorar a qualidade de vida dos seus membros séniores.

Os *country clubs*, traduzido para clubes de campo, são espaços privados, tipo resorts, vocacionados para a prática de desporto, tal como ténis ou golfe. Estes clubes são compostos por membros, geralmente pessoas idosas que já se encontram reformadas e/ou são profissionais do desporto em questão. Estes membros têm como objetivo a prática de desporto como forma de se manterem mais ativos, optando por um estilo de vida mais saudável, associado ao turismo ativo e bem-estar. Sendo este o objetivo destes membros, aquando da escolha de um *country club*, verificam se este é ou não *age-friendly*. Por esta mesma razão, é importante entender de que forma os clubes de campo adotam características que facilitem a vida dos seus membros e também como podem adaptar as suas instalações, se for esse o caso. É necessário acompanhar as tendências do consumo e as necessidades verificadas neste segmento do mercado, para os clubes de campo proporcionarem as instalações e serviços adequados para satisfazer a procura.

Segundo o site *Point2 Homes*, um mercado imobiliário online, o BWCC tem inscritos 21,017 membros residentes, sendo a média das idades de 63.7 anos. Desta forma e percebendo que os membros do clube pertencem à faixa etária mais velha, foi decidido abordar o tema *age-friendly* e perceber de que forma o BWCC adota práticas favoráveis a este segmento de mercado e como é possível implementar novos hábitos com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas séniores. Vários estudos, como por exemplo *Global Age-Friendly Cities: A Guide* (OMS, 2007) e *Happiness: Lessons from a New Science* (Layard, 2005), apontam diversas características que, sendo adotadas, melhoram a qualidade de vida dos idosos, particularmente nas suas comunidades e locais de trabalho.

Um dos conceitos fundamentais abordados durante o estágio foi o de *age-friendly*, que se refere a iniciativas e práticas projetadas para responder às necessidades e o promover o bem-estar da população mais velha. Este conceito é aplicado em diferentes contextos, como *age-friendly workplace* (De Guzman, 2013) - local de trabalho amigo do idoso; *age-friendly organization* (Appanah & Biggs, 2015) - organização amiga do idoso; *age-friendly workplace environment* (Noorani, 2014) - ambiente de trabalho amigo do idoso; *age-friendly culture* (Broughan, 2013) - cultura favorável ao idoso; *age-friendly city* (Gupta, 2021) - cidade amiga do idoso; *age friendly community* (Kaye, 2021) - comunidade amiga do idoso;

Em relação ao termo *age-friendly city*, Gupta (2021), num estudo realizado com pessoas idosas, realça oito características de cidades amigas do idoso:

- Alojamento;
- Respeito e inclusão social;
- Comunicação e informação;
- Espaços exteriores e edifícios;
- Transporte;
- Participação social;
- Participação cívica e empregabilidade;
- Suporte comunitário e serviços de saúde.

É necessário então entender o que são *age-friendly cities e communities* e de que forma os estabelecimentos se adaptam e se focam numa melhoria de vida dos idosos, visando a autonomia e independência dos mesmos.

Neste sentido, foi o entendimento da estagiária que um relatório a abordar as características da entidade de estágio e as funções laborais desempenhadas pela estagiária, no Departamento de F&B, seria limitado, particularmente ao nível de grau de mestrado. Consequentemente, não seguiu nenhum guião de elaboração de relatórios de estágio, que se figuram mais adequados para o grau de licenciatura. Optou-se por um relatório mais holístico, ao alargar a investigação às restantes instalações e serviços que contribuem para a estratégia de *age-friendly community* do BWCC. Adicionalmente, fez-se uma aproximação à área urbana circundante, para apurar a sintonia da estratégia do BWCC com a política e as práticas de *Boca Raton* como *age-friendly city*.

Assim, o objetivo principal deste estágio, para além da realização de um relatório, passa também por aprofundar conhecimento sobre o tema principal e, desta forma, perceber quais as práticas, no âmbito de *age-friendly community*, no contexto do turismo ativo e bem-estar, do *Boca West Country Club*. Posteriormente, como objetivo secundário, identificar-se-á os aspetos positivos e negativos da cidade de *Boca Raton*, para perceber como se adaptam e se focam na melhoria da vida dos idosos, visando a autonomia e independência dos mesmos.

Para o desenvolvimento deste relatório, recorreu-se à abordagem qualitativa, utilizando a técnica da observação participante durante as atividades que integravam o estágio, uma vez que permite uma compreensão mais profunda e contextualizada das interações e práticas no ambiente de estágio. Mas, também a observação dos espaços, instalações e serviços por todo o complexo do BWCC, assim como a análise de documentos disponibilizados pela gerência do clube. Por último, a consulta de recursos online sobre a cidade de Boca Raton, como sites oficiais da cidade e notícias locais sobre eventos e iniciativas relacionados ao turismo ativo e bem-estar.

O presente relatório, com foco no *Boca West Country Club*, revelou várias conclusões significativas. De forma inicial, os clubes americanos demonstram um forte compromisso em promover ambientes inclusivos e acessíveis, oferecendo uma variedade de atividades e serviços que respondam às necessidades dos seus membros, como golfe, ténis e spa de luxo. Além disso, foi identificado o perfil dos membros de clubes de campo, sendo estes predominantemente de classe média/alta, com um interesse acentuado nas atividades de bem-estar e saúde. No entanto, o estudo também destaca áreas que necessitam de melhorias, incluindo a necessidade de uma maior diversificação nos serviços oferecidos e uma adaptação contínua às necessidades em constante evolução dos membros. A cidade de Boca Raton foi, também, reconhecida por adotar práticas que promovem um ambiente age-friendly, embora exista espaço para desenvolvimento de políticas mais abrangentes e integradoras.

Este relatório está dividido em vários capítulos, cada um contribuindo para uma compreensão abrangente do tema investigado. O Capítulo um – a introdução – apresenta o contexto, os objetivos e a relevância do estudo. No capítulo dois, a revisão bibliográfica examina a literatura existente, abordando conceitos e estudos anteriores relacionados com a temática de *age-friendly*. O capítulo três, da metodologia, detalha a abordagem adotada e as técnicas aplicadas, incluindo a observação participante e observação, e consulta de documentos e recursos online. No capítulo cinco é efetuado o enquadramento da entidade de estágio oferece uma visão detalhada do *Boca West Country Club*, contextualizando o seu funcionamento e relevância para este estudo. O capítulo seis aborda o estágio curricular, são analisados os objetivos do estágio, o processo de candidatura, a formação e adaptação, as

funções desempenhadas. No capítulo sete são apresentados os resultados bem como também a análise e discussão dos dados recolhidos. Por fim, o capítulo final, conclusões e recomendações, sintetiza as principais descobertas, oferece sugestões para futuros estagiários e investigadores e apresenta as conclusões finais deste estudo, destacando as implicações teóricas e práticas.

CAPÍTULO 2 – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Introdução

Neste capítulo são abordados os conceitos teóricos associados aos objetivos deste estudo. Primeiramente, começa-se por uma revisão do conceito de qualidade de vida, explorando qual a sua relação com o tema *slow aging* e o turismo ativo e bem-estar, procedendo também à caracterização da procura deste tipo de turismo. De seguida, é essencial fundamentar também o conceito de *age-friendly communities* e *age-friendly cities*, assim como também o impacto destes conceitos no local de trabalho (*age-friendly workplace*).

2.2 O conceito de qualidade de vida

É importante estudar o conceito de qualidade de vida quando se aborda o tema “amigo do idoso”. Sen (2017) propõe que a qualidade de vida deve ser medida pelas capacidades das pessoas de serem e de fazerem aquilo que valorizam, dando uma maior importância à liberdade individual e ao bem-estar. Nos dias de hoje, existem diversas definições de qualidade de vida, não existindo apenas uma correta, mas existe um consenso sobre as vertentes que aborda, tais como: bem-estar psicológico, bem-estar físico, bem-estar social e bem-estar financeiro e material (Marques, 2017).

A procura de melhor qualidade de vida, saúde e bem-estar tem ganho maiores proporções nos últimos anos. Esta procura demonstra uma mudança de mentalidades ao longo do tempo, onde a saúde deixou de ser vista [pela sociedade] apenas como a ausência de doenças, como era frequentemente definido no passado, para ser entendida como um bem-estar no seu todo, físico e mental (Huber, 2011). Desta forma, Layard (2005) identifica diversas tendências da procura de melhor qualidade de vida, saúde e bem-estar:

- *Foco na saúde mental:* a saúde mental é importante quando falamos sobre a qualidade de vida. A satisfação com a vida é um fator crucial para um bem-estar geral, enfatizando as intervenções direcionadas à saúde mental e de que forma estas impactam na felicidade.

- *Valorização das relações sociais:* os relacionamentos são igualmente importantes, destacando a forma como a felicidade e a satisfação com a vida influenciam significativamente as relações sociais;
- *Sustentabilidade ambiental:* o autor reconhece a importância de um ambiente saudável para a qualidade de vida, argumentando que as promoções de ambientes sustentáveis podem melhorar significativamente o bem-estar das pessoas, podendo reduzir o stress e melhorar a saúde física;
- *Realização pessoal e sentido próprio:* esta tendência é importante uma vez que a felicidade está fortemente ligada à sensação de que a vida tem um propósito e o sentimento de fazer algo significativo. Um exemplo desta passa por trabalhar em algo que se acredita ser importante e que corresponde aos nossos valores pessoais;
- *Equilíbrio entre vida pessoal e profissional:* é necessário um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, existindo oportunidades a nível profissional que permitam uma maior flexibilidade, respeitando o tempo pessoal dos colaboradores.
- *Adoção de estilos de vida saudáveis:* é importante adotar estilos de vida saudáveis, promovendo a prática de exercício físico regular, conjugando com uma dieta saudável também, contribuindo para uma vida mais longa e satisfatória;
- *Uso da tecnologia:* a tecnologia tem potencial para melhorar a qualidade de vida, sendo que estas promovem a saúde mental e conexão social através de, por exemplo, apps de bem-estar e fitness.
- *Educação contínua e desenvolvimento pessoal:* as oportunidades de aprendizagem ao longo da vida são essenciais para o crescimento pessoal e profissional.

Layard (2005) oferece uma visão abrangente das várias dimensões que contribuem para a qualidade de vida, dando ênfase à saúde mental, relações sociais, sustentabilidade ambiental, realização pessoal, equilíbrio entre vida profissional e pessoal, estilos de vida saudáveis, o uso da tecnologia e educação contínua. A sua visão permite entender que estas tendências podem ser integradas de forma a promover o bem-estar e a felicidade.

À medida que envelhecemos, os fatores físicos, emocionais, sociais e ambientais tornam-se ainda mais críticos. O facto de envelhecer com saúde já não é apenas uma questão de evitar doenças, mas de manter um estado de bem-estar que permita uma vida ativa e feliz (Carstensen, 2006). Carstensen (2006) destaca a realização pessoal e o foco em atividades que tenham um impacto significativo, explicando como os programas voltados para a promoção do bem-estar emocional são fulcrais para garantir a alta qualidade de vida em todas as fases da mesma. Desta forma, é necessário entender o conceito de *slow aging* e como este é importante para um bem-estar geral dos idosos.

2.3 Slow Aging

O conceito de *slow aging* foca-se na prevenção de doenças e numa melhor qualidade de vida. Este conceito tem como base um conjunto de intervenções e hábitos de vida que têm como objetivo desacelerar o processo de envelhecimento e promover uma vida mais longa e saudável.

Segundo Sinclair (2019), o envelhecimento é uma doença que pode ser combatida e, em última análise, curada. O autor desafia a visão tradicional de que o envelhecimento é o resultado do desgaste do tempo e dos danos acumulados ao longo da vida. Sinclair argumenta que o envelhecimento é, em grande parte, controlado por processos moleculares e genéticos que podem ser influenciados por fatores ambientais e comportamentais, sendo que estes podem ser usados como forma de promover a longevidade e a saúde ao longo da vida.

Apesar da prática de exercício físico ser um fator crucial neste processo, não será o único fator importante. Longo (2018), explica o papel da dieta e do jejum no processo de envelhecimento, explicando como podemos promover a longevidade e saúde ao longo da vida. Longo argumenta que tais intervenções podem desencadear processos de reparo e regeneração das células, promovendo o envelhecimento saudável.

Desta forma, os clubes de campo no modelo americano, com as suas particularidades e, conseqüentemente, a prática de exercício físico podem desempenhar um papel significativo no processo de *slow aging*. Os clubes de campo geralmente oferecem uma variedade de instalações e atividades desportivas, como campo de ténis, golfe, *spa*, piscinas e ginásios.

Estas opções incentivam os membros à prática do exercício regular, o que é crucial para manter a saúde física e mental. Como referido, uma vez que a prática de exercício físico não basta, os clubes de campo, na maior parte das vezes, proporcionam um ambiente socialmente estimulante, onde os membros usufruem de variados eventos de cariz social, onde poderão eventualmente conectarem-se com outras pessoas e criarem amizades, tendo como objetivo a redução de stress e a promoção do bem-estar psicológico.

2.4 Qualidade de vida e turismo ativo e bem-estar

Os princípios de *slow aging*, como a procura de um estilo de vida ativo, a gestão do stress e a procura por um propósito e relações sociais, refletem-se diretamente no turismo ativo e bem-estar. Para Lohmann (2019), o turismo ativo e bem-estar oferece oportunidades para as pessoas experimentarem atividades físicas diversificadas, descansarem em ambientes naturais e interagirem com novas culturas e comunidades, sendo que todos estes pontos contribuem para o bem-estar e uma vida feliz e saudável.

As tendências verificadas da procura de qualidade de vida, levou à diversificação da oferta de produtos turísticos associados a essas características, por exemplo, turismo ativo e bem-estar. O turismo ativo passa por promover serviços no âmbito do exercício físico, saúde e bem-estar, através de um roteiro de atividades individuais e/ou em grupo. A saúde e o bem-estar são uma preocupação da generalidade das pessoas. A procura por um estilo de vida saudável com bons hábitos alimentares e a prática regular da atividade física manifesta-se no quotidiano assim como em contexto de férias. Este tipo de turismo é, geralmente, associado a um segmento de mercado com maior poder de compra, que procura experiências exclusivas e de alta qualidade. Neste contexto, o turismo de luxo destaca-se como uma oferta específica dentro do setor, caracterizada por proporcionar conforto, sofisticação e serviços de alta qualidade, com base nas preferências personalizadas dos turistas (Michalko, 2015). Kotler e Keller (2016) explicam como os consumidores de luxo valorizam as experiências únicas, a personalização e a exclusividade, características também presentes no contexto de clubes de campo. A procura por este tipo de produto turístico levou os clubes de campo a diversificar a oferta dos seus serviços, da simples prática de determinado desporto, normalmente golfe e ténis, e restaurante, para outros serviços, incluindo alojamento, animação, etc. (Smith e

Watson, 2020). Esta adaptação estabeleceu *age friendly communities* que, por vezes, integram uma política territorial mais alargada de *age friendly cities* (OMS, 2007).

2.4.1 Caraterização da procura

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 1946) a “saúde” é definida como um estado completo de bem-estar físico, mental e social, não apenas a ausência de doenças ou enfermidade, mas uma relação de equilíbrio e harmonia, numa base diária entre todas as necessidades humanas: físicas, mentais e sociais, às quais se juntam as necessidades emocionais e espirituais do indivíduo. Consequentemente, verifica-se no mercado a oferta de produtos como turismo médico para o consumidor reativo (GWI, 2005). Por outro lado, o turismo ativo e bem-estar, é um produto que é considerado como lucrativo, associado a um mercado em constante crescimento, respondendo às necessidades de um consumidor pró-ativo que procura prevenir problemas de saúde e adotar um estilo de vida saudável (GWI, 2015). O crescimento deste segmento de turismo reflete na mudança significativa no que diz respeito às preferências dos consumidores, sendo que estes procuram experiências que promovam a saúde e equilíbrio mental. Para Munar (2019), este ponto evidencia a importância de atividades que contribuam para o desenvolvimento pessoal e bem-estar, e não apenas atividades que oferecem aventura e relaxamento.

A segmentação do mercado pode ser compreendida através da análise das motivações e dos comportamentos dos consumidores (Levy, 2022). Segundo a autora Levy (2002), existem diversas motivações que caracterizam este mercado (Tabela 1).

Tabela 1- Características do Turismo Ativo e Bem-Estar

Tipo de turista	Perfil	Motivações	Importância
Saúde e bem-estar	- Dão prioridade à saúde física e mental; - Participam em diversos programas de fitness, ioga e workshops de atenção plena.	- Melhorar e/ou manter a saúde; - Reduzir o stress e encontrar o equilíbrio mental; - Participar nas atividades de autocuidado e bem-estar.	Levy (2022) destaca que estes turistas veem este tipo de turismo como uma extensão às práticas de saúde e bem-estar quotidianas, procurando destinos que ofereçam oportunidades que correspondam à sua procura.

Aventura e Exploração	- Procuram desafios físicos e emocionais; - Interesse nas atividades como trekking, escalada, rafting, ciclismo, etc.	- Superar limites pessoais; - Conexão com a natureza; - Procura de adrenalina e experiências únicas.	Levy (2022) explica como este tipo de turista é atraído pela oportunidade de viver aventuras que proporcionam um sentimento de conquista e bem-estar, associado à aventura.
Relaxamento	- Geralmente, pessoas stressadas; - Procuram fugir da rotina diária.	- Desligar-se do stress diário; - Relaxar em ambientes naturais e tranquilos; - Encontrar paz e equilíbrio mental.	Levy (2022) menciona o facto de estes turistas valorizarem destinos que lhes ofereçam uma espécie de refúgio do stress diário.
Cultura	- Interesse em aprender sobre culturas locais e tradicionais; - Procura por experiências autênticas e interação com a comunidade local.	- Vivenciar culturas e tradições locais; - Experimentar a gastronomia local; - Conectar-se com as comunidades locais.	Levy (2022) destaca que estes consumidores procuram a autenticidade cultural, dando valor às experiências que lhes dão uma compreensão aprofundada e significativa do destino escolhido.
Sustentabilidade e Responsabilidade	- Forte consciência ambiental e social; - Preferência por destinos que implementam práticas sustentáveis.	- Minimizar o impacto ambiental negativo; - Apoiar comunidades locais; - Participar de práticas de turismo responsável.	Levy (2022) enfatiza que estes turistas estão comprometidos com as práticas que promovem a sustentabilidade e responsabilidade social.
Tecnologia e Inovação	- Utilização da tecnologia para enriquecer as suas experiências; - Interesse em apps de saúde, de fitness e plataformas de reserva online.	- Facilitar a personalização e planeamento das viagens; - Monitorizar e melhorar a saúde e bem-estar durante as viagens; - Compartilhar as experiências das viagens em tempo real.	Levy (2022) observa que a tecnologia tem um papel fundamental nas viagens deste tipo de turistas, desde o planeamento até à execução.
Autocuidado e Desenvolvimento Pessoal	- Foco no crescimento pessoal e espiritual; - Participação em workshops de autodesenvolvimento, retiros de meditação e programas de bem-estar.	- Investir no autocuidado e desenvolvimento pessoal; - Encontrar um propósito e melhorar o bem-estar; - Participar nas experiências que promovem o crescimento pessoal.	Levy (2002) aponta que estes consumidores veem o turismo como uma oportunidade para o desenvolvimento pessoal contínuo, procurando experiências que irão enriquecer a sua vida pessoal e espiritual.

Fonte: Levy (2022)

A segmentação do mercado de turismo ativo e bem-estar, de acordo com Levy (2022), revela um quadro diversificado de perfis de consumidores, cada qual com as suas motivações e comportamentos diferentes. Ao compreender estas características, os operadores turísticos conseguem criar ofertas mais personalizadas e relevantes, dando relevância às necessidades dos turistas que procuram experiências que irão melhorar a sua qualidade de vida, promovendo o bem-estar.

Segundo o GWI-Global Wellness Institute (2015), é possível, de uma forma geral, dividir em dois grupos os consumidores cuja motivação principal passa pela saúde e bem-estar. O primeiro grupo é composto por consumidores reativos, cujo foco está na recuperação da saúde em resposta a doenças específicas. Estes consumidores, quando viajam, muitas vezes tornam-se turistas que procuram tratamentos médicos, de bem-estar ou de recuperação (Deloitte, 2008). Embora a principal motivação das viagens seja médica, estes turistas podem também participar em atividades típicas de turismo, aproveitando para realizar os tratamentos necessários. Em contrapartida, os consumidores pró-ativos não estão focados no tratamento de doenças, mas sim em prevenir problemas de saúde e adotar práticas que promovam o bem-estar geral.

O mesmo estudo (GWI-Global Wellness Institute, 2015) estabelece que os consumidores reativos tendem a ter uma abordagem unidimensional da saúde, focando-se principalmente em resolver problemas de saúde específicos sem considerar conexões mais amplas com outros aspetos do bem-estar. Por outro lado, os consumidores proativos adotam uma abordagem integrada e completa, reconhecendo as ligações entre bem-estar pessoal, social e ambiental. Estes consumidores valorizam as práticas sustentáveis e são ambientalmente conscientes, fazendo disto um ponto essencial do seu estilo de vida. Da mesma forma que os valores e estilos de vida dos consumidores evoluem, juntamente com o aumento dos rendimentos, observa-se uma tendência de movimento do segmento reativo para o segmento intermédio e proativo. Este movimento reflete um compromisso dos consumidores com práticas de vida saudáveis e sustentáveis, focando-se numa abordagem completa para alcançar o bem-estar pessoal.

Em 2005, o THR (Asesores en Turismo Hotelería y Recreación, S.A.), para o Turismo de Portugal, entrevistaram operadores turísticos europeus com o objetivo de definir o perfil e hábitos de consumo dos turistas de saúde e bem-estar (Figura 1).

Figura 1- Perfil e hábitos de consumo dos turistas que realizam viagens de saúde e bem-estar

Ambito	Consumidores europeus
Perfil sócio demográfico	Quem são? > Jovens, dos 20 aos 24 anos, com níveis de rendimento médio > Adultos, dos 40 aos 50 anos, com níveis de rendimento médio-alto > Famílias jovens, de rendimentos médios e com filhos pequenos > Seniores, dos 50 aos 60 anos, com níveis de rendimentos médio-alto
Hábitos de Informação	Como se informam? > Agências de viagens > Internet > Brochuras/catálogos > Imprensa especializada > Informação de familiares e amigos
Hábitos de compra	O que compram? > Pacotes de <i>wellness</i>, spa e/ou talassoterapia, incluindo alojamento e tratamentos Onde compram? > Agências de viagens > Internet Quando compram? > Com 6 meses de antecedência para viagens de 1 semana > Compras de última hora para <i>short breaks</i> de 3 a 4 dias Que tipo de alojamento compram? > Hotéis de 4 e 5 estrelas > Hotéis de charme Que tipo de transporte compram? > Viatura para viagens dentro do destino > Avião para viagens internacionais Em que período do ano compram? > As viagens têm lugar ao longo do ano Quem compra? > Casais > Viagens individuais > Grupos de amigos (sobretudo mulheres) Quantos dias de estadia compram? > Fins-de-semana para viagens locais > 7 a 10 dias para viagens internacionais Quantas vezes no ano compram? > Viajam, em média, 2 a 3 vezes no ano

Fonte: Turismo de Portugal (2006, p.14)

Desta forma, destaca-se a diversidade de idades, os rendimentos médios-altos, procura por serviços terapêuticos e de bem-estar, preferência por alojamentos de alta qualidade e a duração de estadia mais prolongada.

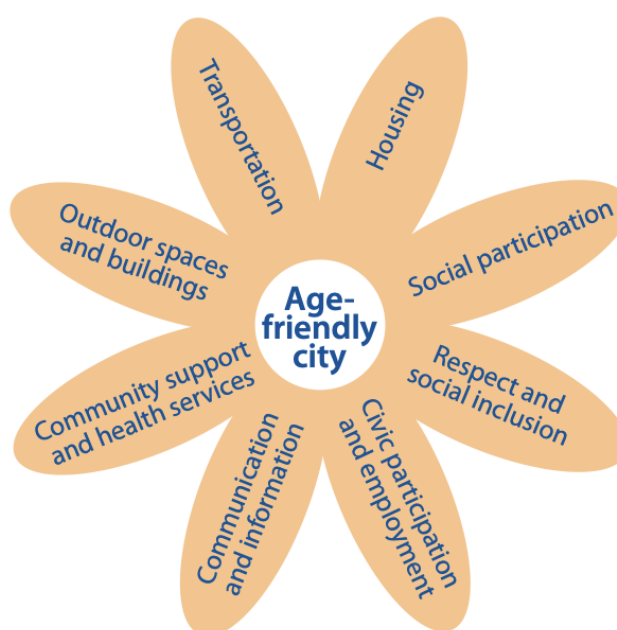
A caracterização da procura revela um quadro onde os consumidores procuram experiências relacionadas com o lazer e opções que promovam o bem-estar pessoal. De acordo com Kotler e Keller (2016), as empresas do setor do turismo devem adaptar as suas ofertas para responder às expectativas dos turistas cada vez mais conscientes, implementando práticas sustentáveis e proporcionando experiências personalizadas que vão além da satisfação comum.

2.5 Age-Friendly Communities e Cities

O termo *age-friendly* pode ser interpretado de várias formas e ser acompanhado de outras palavras que atribuam significados diferentes, mas sempre dirigidos às pessoas ou trabalhadores mais velhos. Harrell et. al. (2014) defende que este conceito deve ser compreendido de uma forma abrangente, incorporando todas as vertentes que impactam o bem-estar da comunidade sénior. Estas vertentes incluem: ambiente físico e acessibilidade, saúde e bem-estar, participação social e inclusão, autonomia e independência e economia e segurança financeira. O facto de ser *age-friendly* é algo benéfico, não só para os idosos, mas para todas as faixas etárias, sendo que um ambiente inclusivo e acessível a todos promove a adesão social e beneficia a sociedade como um todo.

Desta forma, para promover um envelhecimento saudável, surgiram as *age-friendly cities*. A dinâmica *age-friendly city* proposta pela Organização Mundial da Saúde tem sido adotada por várias cidades e tem vindo a aumentar como estratégia para responder às necessidades da comunidade sénior. Assim sendo, foi criado o *Global Age-friendly Cities: A Guide* (2007), que identifica diversas áreas de atuação (Figura 2).

Figura 2- Áreas de Age-Friendly City



Fonte: Organização Mundial da Saúde (2007, p.9)

Este guia oferece vários exemplos práticos com o intuito de ajudar as cidades a tornarem-se mais amigas do idoso. Estes exemplos dividem-se pelas oito áreas em cima referidas, de forma a zelar pela qualidade de vida da comunidade sénior, com as características descritas na Tabela 2.

Tabela 2- Características de Age-Friendly Cities

Nº	Item	Exemplo prático
1	Espaços exteriores e edifícios	<i>Age-friendly pavements</i> , implementação de pavimentos amplos, lisos e bem iluminados com rampas de acesso e sinalização, de forma a garantir a segurança dos idosos;
2	Transporte	<i>Age-friendly vehicles</i> , criação de serviços de transporte público que ofereçam um fácil acesso às pessoas idosas, podendo optar por autocarros mais baixos e paragens mais acessíveis, assim como também optar por treinar os motoristas aquando do momento de ajudar os passageiros idosos;
3	Alojamento	<i>Design</i> , desenvolvimento de programas de subsídios com o objetivo de adaptar as casas com vários recursos, tais como, ar-condicionado e/ou aquecimento apropriados, superfícies idênticas, passagens largas o suficiente para cadeiras de rodas e casas de banho e cozinhas acessíveis
4	Participação social	<i>Range of events and activities</i> , promoção de eventos que apelem a uma diversidade de pessoas idosas, sendo que existe diversidade de potenciais interesses, assim como também atividades que encorajem a participação de pessoas de diferentes idades e diferentes culturas
5	Respeito e inclusão social	<i>Public education</i> , criação de programas educacionais nas escolas para sensibilizar as crianças e adolescentes sobre a importância do respeito e inclusão da comunidade sénior, como também criar oportunidades para esta comunidade partilhar o seu conhecimento, história e experiência com outras gerações;
6	Participação cívica e empregabilidade	<i>Volunteering options</i> , criação de oportunidades de trabalho e voluntariado adaptados às habilidades e necessidades dos idosos, suportando também algumas despesas, tais como, transporte ou custo de estacionamento no parque
7	Comunicação e informação	<i>Automated communication and equipment</i> , desenvolvimento de sistemas de comunicação acessíveis, tal como, telemóveis, rádios, televisões, etc. com botões mais largos e um tipo de letra maior ou websites com opções de leitura em voz alta;
8	Suporte comunitário e serviços de saúde	<i>Offer of services</i> , desenvolvimento de serviços de apoio comunitário, incluindo assistência ao domicílio e serviços de acompanhamento para os idosos que se encontram isolados, assim como garantir que os profissionais têm as aptidões e treino apropriados para comunicar e servir de forma mais eficaz os idosos

Fonte: Adaptado de Organização Mundial da Saúde (2007)

Estas características, propostas pela OMS, são essenciais para compreender de que forma as cidades podem e devem ser adaptadas para promover um envelhecimento saudável e ativo da população sénior. As mesmas foram desenvolvidas para tornarem os ambientes urbanos mais inclusivos e acessíveis para todas as faixas etárias, focando-se principalmente nos idosos.

Se por um lado o conceito de *age-friendly cities* abrange cidades grandes, existe também o conceito de *age-friendly communities* que opera numa escala menor, geralmente em localidades mais pequenas. Kaye (2021) argumenta que as comunidades, especialmente em zonas rurais, se podem tornar mais acolhedoras para os idosos. Embora as necessidades da comunidade sénior em zonas rurais difiram em alguns aspetos das zonas urbanas, os princípios de uma *age-friendly community* são semelhantes. Para Scharlach (2011), o desenvolvimento de *age-friendly communities* envolve uma abordagem abrangente que considere todos os aspetos físicos e sociais. Realça também que este desenvolvimento não é apenas uma questão de mudar as instalações, mas também abrir espaço para uma cultura de inclusão e respeito, promovendo dessa forma a integração social, facilitando as oportunidades para a comunidade mais velha de se envolverem em atividades físicas e manterem relações sociais. Com base em argumentos semelhantes, Scharlach (2011) desenvolveu aspetos que garantem a inclusão e apoio para os idosos (Tabela 3).

Tabela 3- Características de Age-Friendly Communities

Item	Exemplo
Acessibilidade	Instalações que permitam o fácil acesso e mobilidade, como passeios largos, rampas, iluminação adequada, transportes públicos adaptados.
Serviços de saúde	Acesso a serviços de saúde de qualidade, programas de promoção de bem-estar, redes de apoio que facilitem a vida dos idosos com as suas tarefas diárias.
Participação social e inclusão	Incentivo à participação ativa dos idosos nas atividades da comunidade, garantindo que estes são ouvidos e que as suas opiniões são tomadas em conta no momento de decisão.
Oportunidades de emprego e voluntariado	Ofertas de emprego com horários flexíveis e oportunidades de voluntariado que permitam à comunidade sénior contribuir com as suas experiências e habilidades.
Alojamento adequado	Opções de alojamento que respondem às necessidades dos idosos, incluindo alojamentos acessíveis e um ambiente que lhes transmita apoio sempre que necessário.

Fonte: Adaptado de Scharlach (2011)

Estas características são fundamentais aquando do desenvolvimento de uma *age-friendly community*, assegurando que a comunidade sénior tenha acesso a todas elas, facilitando o envelhecimento saudável e ativo, tentando desta forma formar uma comunidade mais inclusiva.

Powell (2018), explica o conceito de comunidade, não só como um espaço compartilhado, mas como um conjunto dinâmico de relações sociais que se formam ao redor de interesses comuns e práticas quotidianas. Desta forma, os clubes de campo reúnem pessoas que partilham dos mesmos interesses, tais como: desporto, lazer ou até o estilo de vida, criando uma identidade comum entre os membros. Estes clubes facilitam as interações regulares entre os membros através de eventos sociais, atividades desportivas e culturais, fortalecendo os laços comunitários.

Um exemplo de *age-friendly community* são os clubes de campo. Estes não são apenas espaços recreativos, mas também espaços que valorizam a integração com o meio ambiente e promovem um estilo de vida sustentável (Borden, 2017). Borden (2017) explica como os clubes são desenhados de forma a oferecer um refúgio da vida urbana, dando a devida importância à natureza, proporcionando uma experiência de qualidade aos membros. Shaw (2020) explica como os clubes de campo desempenham um papel crucial na saúde e no bem-estar dos seus membros, oferecendo uma variedade de atividades físicas, tais como: golfe, ténis e natação, incentivando a um estilo de vida ativo. Para além das atividades físicas, é analisado também de que forma os clubes de campo contribuem para o bem-estar psicológico, proporcionando eventos sociais com o objetivo de promover a socialização, a redução de stress e um sentido de pertença a algo. De acordo com os referidos argumentos, pode-se considerar os clubes de campo, como comunidades, particularmente pelos critérios que correspondem às características desenvolvidas por Scharlach (2011) e ilustradas na Tabela 4.

Tabela 4- Clubes de Campo como *Age-Friendly Communities*

Nº	Item	Exemplo em Clubes de Campo
1	Acessibilidade	Incluir rampas de acesso nas áreas mais relevantes, como entradas de edifícios e acesso às instalações desportivas. Optar por oferecer o serviço de carrinhos de golfe como meio de transporte, garantindo aos membros uma fácil deslocação pelo redor do clube.
2	Serviços de saúde	Acesso a serviços como ginásio, spa, aulas de ioga, fisioterapia. Podem estabelecer parcerias com profissionais de saúde, de forma a realizar consultas médicas com alguma regularidade ou optar por realizar programas de saúde. Optar por palestras sobre saúde e bem-estar, abordando temas relevantes para os idosos, como nutrição.
3	Participação social e inclusão	Organizar uma variedade de eventos e atividades que promovem a participação social da comunidade sénior. Estes eventos podem incluir: torneios desportivos, aulas de fitness adaptadas, grupos de leitura, noites temáticas e jantares sociais. Estas atividades permitem não só que os membros se divirtam, mas também que se conectem e criem laços.
4	Oportunidades de emprego e voluntariado	Ao oferecer uma variedade de serviços e atividades, desde restauração até eventos sociais e desportivos, são locais com uma base sólida para a criação de empregos em diversas áreas. Podem incluir a comunidade sénior nos spas, empregando terapeutas, rececionistas, gerentes; optar também por equipas de manutenção, responsáveis pelos campos de golfe, jardins e instalações desportivas; criar empregos na área da contabilidade, marketing e apoio administrativo. Promover ao incentivo dos membros para criação de voluntariados, organizando eventos sociais, programas de educação e cultura, eventos de caridade, campanhas de limpeza ambiental, etc.
5	Alojamento adequado	Disponibilizar um leque de opções de alojamento dentro dos clubes de campo, como por exemplo, casas ou apartamentos adaptados para idosos. Estes alojamentos devem incluir vários recursos, tais como: barras de apoio nos WC's, acesso facilitado (rampas) e serviços de manutenção. Importante garantir que os membros tenham acesso a cuidados adicionais, caso necessário.

Fonte: Adaptado de Scharlach (2011)

No ponto nº 2 é referido o Spa, uma vez que este é de extrema importância no que toca à saúde da comunidade sénior, sendo também um dos grandes motivos de turismo atualmente. O Turismo de Spa é atualmente um dos maiores setores turísticos em crescimento, sendo este uma variante do turismo de saúde e bem-estar. A este tipo de turismo são associados conceitos como o bem-estar, felicidade, qualidade de vida, práticas holísticas e crenças espirituais. Conforme um relatório científico publicado em setembro de 2015 pelo *Global*

Wellness Institute em colaboração com o *Stanford Research Institute*, os componentes com maior importância na “economia do bem-estar” são especificamente a indústria de SPA em conjunto com o Turismo de bem-estar termal.

O termo “spa”, adaptado aos tempos modernos, remonta aos tempos antigos (Viverspa, 2012). A origem deste termo provém da frase *sanus per aquam*, em latim, significando “saúde através da água” (Frost, 2004). Este conceito promove o bem-estar individual, a saúde e a aptidão física, enquanto engloba a manutenção do equilíbrio por meio da terapia, prevenção e reabilitação do corpo, mente e espírito (International SPA Association, 2012). O turismo de spa destaca a utilização de tratamentos naturais, o “fugir” da rotina, assim como processos de dieta, desporto, lazer, retiro espiritual e educação sobre a saúde.

Dada a evolução deste tipo de turismo, surgiu um vasto leque de variedades e, de acordo com a International SPA Association (2012), estas dividem-se em sete tipos distintos, sendo eles:

- *club spa*, que se distingue pela sua junção de clube, hotel e ginásio, oferecendo exclusivamente serviços e produtos de spa;
- *day spa*, oferecendo uma infinidade de tratamentos para o rosto e o corpo, limitado a um único dia, sem acomodação noturna;
- *cruise ship spa*, situado num cruzeiro e abrange instalações tal como ginásio, de bem-estar e comida saudável;
- *destitution spa*, orienta as pessoas a um estilo de vida direcionado para a saúde e incorpora um programa transformador que abrange serviços de spa, atividades de exercício físico, educação sobre bem-estar e planos de alimentação nutritivos;
- *medical spa*, que conta com profissionais de saúde capazes de oferecer tratamentos médicos e bem-estar, além de contar com terapias tradicionais, complementares e alternativas, bem como serviços de beleza e estética;
- *mineral spring spa*, especializado em tratamentos de hidroterapia utilizando água mineral natural ou água do mar;
- *resort spa*, que abrange ginásio, instalações de spa, serviços de bem-estar, um menu com opções saudáveis e acomodações noturnas no resort.

Em suma, a existência de spas em clubes de campo desempenha um papel fundamental na promoção de saúde e bem-estar e na melhoria da qualidade de vida dos membros. Smith (2020) explica como os ambientes que promovem o bem-estar no seu todo são cada vez mais valorizados, especialmente nas comunidades sêniores que se focam no lazer e saúde. Desta forma, um spa bem equipado não só enriquece a experiência dos membros, como também contribui para o crescimento do clube de campo.

Os clubes de campo podem e devem incorporar as diferentes características identificadas acima, consideradas essenciais para as *age friendly communities*. Ao fazê-lo, os clubes criam um ambiente propício ao envelhecimento ativo e saudável, fortalecendo ao mesmo tempo os laços comunitários e promovendo a inclusão de todos os membros, independentemente da idade. Desta forma, os clubes de campo podem ser adaptados e transformados em comunidades que valorizam e dão apoio aos idosos de uma forma significativa.

Apesar de os clubes de campo proporcionarem maioritariamente um ambiente de lazer e recreação, estes também são fontes significativas de emprego e oportunidades. Tal como as cidades e as comunidades podem ser adaptadas ao envelhecimento ativo e saudável, os locais de trabalho desempenham também um papel fundamental neste procedimento.

2.6 Age-Friendly Workplace

Enquanto *age-friendly cities* e *age-friendly communities* se focam nas instalações acessíveis, oportunidades de participação social e serviços de apoio, o conceito de *age-friendly workplace* expande esta abordagem também para o local de trabalho.

No seguimento deste estudo, explorando então os clubes de campo, entende-se como estes espaços podem ser modificados para se tornarem comunidades inclusivas, e como é de extrema importância discutir o local de trabalho amigo do idoso. Assim, como os clubes promovem um estilo de vida ativo, saudável e integrado na comunidade, os locais de trabalho amigos do idoso têm como objetivo garantir que todos os funcionários, independentemente da sua faixa etária, possam contribuir constantemente nos seus empregos.

De acordo com De Guzman (2013), o conceito de *age-friendly workplace* passa por compreender que o local de trabalho deve ser inclusivo e apoiar os trabalhadores de todas as idades, visando as necessidades dos trabalhadores mais velhos. Este tipo de local de trabalho tem como objetivo criar condições que permitam aos funcionários séniores continuar a contribuir para a empresa, permanecendo informados e a sentirem que são valorizados nas suas funções. Kooij et.al. (2007) sugere a adaptação dos locais de trabalho para conseguir responder às necessidades dos trabalhadores mais velhos não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas também algo fundamental para manter a competitividade e sustentabilidade. As empresas que se encontram em constante evolução devem aproveitar a experiência e sabedoria dos trabalhadores séniores, sendo que lhes oferece vantagens significativas.

São vários os autores que mencionam diversas características de um ambiente de trabalho amigável para idosos e os elementos que o tornam inclusivo e favorável para trabalhadores séniores:

- Flexibilidade de horário (Cappelli & Novelli, 2013) – opções flexíveis, tais como horário *part-time* e/ou teletrabalho.
- Oportunidade de desenvolvimento e treino contínuo (Cappelli & Novelli, 2013) – oportunidade de treino e requalificação de forma a atualizar as suas habilidades.
- Acessibilidade e design inclusivo (Cappelli & Novelli, 2013) – adaptações no ambiente de trabalho para melhorar o conforto e a segurança.
- Cultura organizacional inclusiva (Gratton & Scott, 2020) – valorização da diversidade etária e combate ao preconceito.
- Benefícios de saúde e bem-estar (Cappelli & Novelli, 2013) – realização de programas de saúde e bem-estar adaptados às necessidades dos trabalhadores séniores.

Assim sendo, temos como exemplos (Tabela 5) de características que permitem que um local de trabalho tenha uma base sólida no que diz respeito à inclusão dos trabalhadores séniores, promovendo, desta forma, um envelhecimento saudável e produtivo na própria empresa.

Tabela 5- Exemplos práticos das características de Age-Friendly Workplace

Item	Exemplo em Clubes de Campo
Flexibilidade de horário	Permitir horários de trabalho dentro de um intervalo de tempo específico, como por exemplo: 7h-15h; 10h-18h. Permitir trabalho remoto, oferecendo a possibilidade de trabalhar a partir de casa alguns dias por semana, podendo facilitar a vida a idosos com mobilidade reduzida. Permitir trabalho part-time, ajudando a comunidade sénior a manter um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
Oportunidade de desenvolvimento e treino contínuo	Realizar cursos que permitam aos idosos manterem-se atualizados nas diversas áreas, como tecnologia, gestão e comunicação. Realizar workshops e seminários, abordando as novas tendências do mercado e as habilidades específicas necessárias. Realizar programas de ajuda, sendo que os idosos seriam como mentores para os colegas de trabalho mais jovens, enquanto eles próprios participam em sessões de aprendizagem.
Acessibilidade e design inclusivo	Implementação de rampas e elevadores, facilitando o acesso a diferentes andares num edifício. Fornecer mobília ajustável, como cadeiras e mesas, de forma a garantir que todos os colaboradores trabalham de forma confortável. Implementação de iluminação adequada, de forma a reduzir o esforço da visão, criando um ambiente de trabalho mais agradável.
Cultura organizacional inclusiva	Realização de programas de sensibilização, com o objetivo de todos os funcionários entenderem a importância da diversidade etária e da inclusão. Implementação de políticas que proíbam a discriminação pela idade. Realização de eventos sociais e de <i>team building</i> que incentivem à integração e colaboração entre colaboradores de diferentes idades.
Benefícios de saúde e bem-estar	Oferecer descontos no acesso a ginásios, aulas de ioga ou sessões de alongamento. Fornecer assistência médica, oferecendo planos de saúde que incluam consultas regulares, fisioterapia e consultas de psicologia. Implementar programas de apoio emocional, como por exemplo linhas de apoio para lidar com o stress e outras questões de saúde mental.

Fonte: Adaptado de Cappelli & Novelli (2013) e Gratton & Scott (2020)

Os locais de trabalho amigo do idoso, adotando estas características, podem criar um ambiente mais inclusivo e favorável não só para a comunidade sénior, mas para os mais jovens também. As características mencionadas, como acessibilidade, flexibilidade de horário e benefícios de saúde e bem-estar, promovem um ambiente mais seguro e adaptado para todos, facilitando a colaboração entre idades e contribuindo para um clima organizacional

positivo que beneficia todos os colaboradores, independentemente da idade. Taylor (2018), dá uma enorme relevância ao tema *age friendly workplace*, destacando o facto de que a inclusão fortalece as empresas e promove a sustentabilidade a longo prazo. Assim sendo, adaptar os locais de trabalho para atender de melhor forma às necessidades dos idosos é algo positivo para os colaboradores da empresa. Integrar melhorias como as já referidas, não tornam apenas o local mais inclusivo para os mais séniores, mas também criam um ambiente de trabalho mais acolhedor e eficiente para os mais jovens. Estas mudanças podem resultar num aumento da satisfação, produtividade e coesão no local de trabalho.

CAPÍTULO 3- METODOLOGIA

3.1 Introdução

A escolha e aplicação de métodos adequados são fundamentais para a realização de uma pesquisa científica. Neste capítulo abordam-se os principais elementos metodológicos utilizados para uma melhor construção desta pesquisa, focando-se em dar resposta aos objetivos definidos. Assim sendo, é abordado o propósito do estudo, o objetivo principal e secundários, as perguntas de pesquisa e os métodos de recolha e análise de dados.

3.2 Propósito do estudo

O propósito do estudo passa por compreender como o *Boca West Country Club* exerce a sua função como comunidade amigável para os idosos. O envelhecimento é uma fase natural da vida, que todos esperamos alcançar com qualidade. Com o aumento da esperança média de vida, torna-se cada vez mais importante discutir formas de envelhecer de forma saudável (Missão Continente, s.d.). Segundo o relatório *World Population Ageing 2019* das Nações Unidas, existiam, em 2019, 703 milhões de pessoas com 65 anos ou mais globalmente e espera-se que este número suba para 1,5 mil milhões em 2050. Percebendo então que a população está cada vez mais envelhecida, é fundamental entender como os diferentes tipos de ambientes, incluindo os espaços recreativos e sociais, se podem adaptar para fornecer um melhor serviço à comunidade idosa.

O tema *age-friendly community* tem sido alvo de vários estudos e discutido por diversos autores. Segundo a WHO (2007), uma comunidade amigável para o idoso é aquela que responde às oportunidades relativamente à saúde, participação e segurança, visando aumentar a qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem. No contexto de turismo, estas adaptações tornam-se relevantes uma vez que respondem às necessidades de um público cada vez mais ativo e que procuram o bem-estar. Assim, o conceito *de age-friendly community* está diretamente ligado ao turismo ativo e bem-estar, pois ambos promovem experiências que integram a saúde, inclusão e qualidade de vida.

Os *country clubs*, normalmente conhecidos como áreas exclusivas para atividades recreativas e sociais, têm todo o potencial de se tornarem verdadeiras comunidades *age-friendly*. Greenfield (2011) explica como os ambientes que promovem a interação social, o desporto e a participação da comunidade são importantes para o bem-estar dos idosos. Dessa forma, procura-se entender como estes espaços podem evoluir para atender às expectativas e necessidades dos membros, sabendo que estas também mudam com o passar do tempo.

Para a elaboração deste relatório, iniciou-se com uma revisão bibliográfica sobre as *age-friendly communities* e algumas das suas vertentes e do turismo ativo e bem-estar, no que diz respeito ao tema escolhido. Recorreu-se a artigos científicos, livros, dissertações e fontes online relacionados com o envelhecimento e qualidade de vida, cruzando as informações extraídas e as diferentes perspetivas na literatura, permitindo a construção de uma metodologia adequada para encontrar as respostas às perguntas de pesquisa formuladas. A bibliografia foi recolhida, fundamentalmente, através do Google Académico e do B-On, utilizados para encontrar os artigos científicos e livros relevantes sobre o tema. Recorreu-se também à Biblioteca e ao Repositório do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, de forma a ter acesso a livros, dissertações e relatórios sobre turismo. Esta tarefa foi conduzida, essencialmente, entre outubro de 2023 e março de 2024, após finalizar o estágio e garantindo que todas as fontes consultadas eram recentes e relevantes para o tema. Por fim, este estudo foi realizado no contexto de estágio curricular, recorrendo às técnicas de investigação de observação e observação participante, assim como dados secundários com a consulta de documentos especializados para recolha de dados do *Boca West Country Club* e fontes online sobre a cidade de *Boca Raton*.

O relatório apresenta uma estrutura diferente do que é, normalmente, exigido de um relatório de estágio. Como já foi referido no capítulo 1, a estagiária optou por um relatório de estágio alargado devido ao seu interesse de aprofundar conhecimentos sobre o tema de envelhecimento e qualidade de vida no contexto de turismo ativo e bem-estar. Por outro lado, nos relatórios de estágio consultados doutras instituições, a estrutura não é consensual. A própria legislação que estipula que no ensino politécnico o aluno pode optar por dissertação, relatório de estágio e projeto, não esclarece sobre o tipo e estrutura do relatório. Além disso, os guiões de elaboração de relatório de estágio consultados estão mais vocacionados para o estágio a nível de licenciatura. Talvez por estes motivos, os relatórios de estágio do Mestrado

em Turismo, Inovação e Desenvolvimento do IPVC, de anos anteriores, tem seguido um formato de estudo alargado, como neste caso e nunca a estrutura de um simples relatório de estágio. Este formato permite que o/a aluno/a de mestrado desenvolva um trabalho mais aprofundado, contribuindo para o conhecimento do tema escolhido.

3.3 Objetivo principal, objetivos secundários e perguntas de pesquisa

O tema escolhido tem como objetivo principal:

- Identificar boas práticas realizadas pelo *Boca West Country Club* no âmbito de *age-friendly community*, no contexto do turismo ativo e bem-estar.

Posteriormente, os objetivos secundários são:

- Fazer um enquadramento da entidade de estágio, o *Boca West Country Club*, assim como também as funções desenvolvidas ao longo dos 8 meses pelo estagiário.
- Analisar fatores que estabelecem como um clube de campo pode ser considerado uma *age friendly community*
- Associar as práticas de *age friendly community* (BWCC) no contexto de *age friendly city* (*Boca Raton*)

No que diz respeito às perguntas de pesquisa, foram colocadas as seguintes perguntas:

- De que forma os clubes de campo são amigos do idoso?
- Qual o perfil das pessoas que os frequentam?
- Que atividades e/ou serviços são procurados nos clubes de campo?
- O que devem os clubes de campo fazer para melhorar a vida da sua comunidade?
- A cidade de *Boca Raton* adota uma postura de *age-friendly city*?

3.4 Recolha de dados

De acordo com Creswell (2014), a utilização de métodos qualitativos permite uma análise mais rica e detalhada. Assim sendo, a recolha de dados feita para o estudo científico está

sujeita à abordagem utilizada pelo investigador (Coutinho, 2014). Foi possível definir o processo de investigação posteriormente à revisão de literatura relacionada com as *age-friendly communities* e todo o contexto ao seu redor, tal como o turismo de ativo e bem-estar.

Desta feita, procedeu-se à definição dos temas envolventes deste estudo, seguido de uma análise ao “turismo ativo e bem-estar”, identificando o perfil do turista, assim como entender a temática das *age-friendly communities* e de que forma esta é tão importante nos dias de hoje.

No que diz respeito aos métodos de pesquisa, para este estudo em específico, optou-se por uma abordagem qualitativa, uma vez que a natureza desta investigação é caracterizada pelas suas qualidades exploratórias e subjetivas. Esta abordagem passa pela observação e observação participante, enquanto a consulta de documentos do BWCC e recursos online foi utilizada como complemento para a abordagem qualitativa.

A técnica de observação é crucial para captar o contexto das ações ocorridas, fornecendo uma visão abrangente que é fundamental para a interpretação dos dados. Segundo Bryman, 2016, esta técnica permite identificar os pormenores do comportamento humano.

A técnica de observação participante, constitui um benefício enorme para as pesquisas porque permite o acesso a contextos muito específicos, incapazes de se perceberem ou traduzir teoricamente sem captar ou visualizar presencialmente (Otamendi *et al.*, 2014). A técnica de observação participante decorreu no BWCC, durante as horas laborais, em que o envolvimento do estagiário foi moderado. Paralelamente, a técnica foi aplicada também nas instalações do BWCC, além da restauração, e na cidade de Boca Raton, permitindo uma compreensão mais ampla. Para aprofundar o conhecimento dos temas propostos, recorreu-se à análise de conteúdo de documentos disponibilizados pelo BWCC, como manuais de treino e de segurança, bem como recursos online sobre a cidade de Boca Raton, incluindo artigos e sites oficiais. Esta análise foi conduzida de forma sistemática e interpretativa, com o objetivo de identificar padrões e temas significativos.

Do *Boca West Country Club*, foram consultados os documentos entregues aos colaboradores durante o período de formação no início do estágio, particularmente o F&B Products Manual

e o F&B Training Manual. Estes dois documentos foram importantes para entender a dinâmica do clube e de que forma os membros são valorizados. Além disso, foram analisadas também publicações e comunicações do clube, presentes no site oficial, que descrevem eventos e programas específicos, ajudando a entender melhor o impacto dessas iniciativas no bem-estar dos membros.

No que diz respeito à cidade de *Boca Raton*, foi crucial analisar o site oficial da cidade, onde estão disponíveis informações sobre acessibilidade e desenvolvimento urbano. Para uma melhor análise, recorreu-se à técnica de observação para compreender a aplicação prática das políticas de *age-friendly city* e as características do ambiente urbano. Esta observação foi realizada de forma sistemática, com foco em elementos como acessibilidade dos espaços públicos, instalações destinadas a pessoas idosas, existência de equipamentos e serviços adaptados e interações sociais nos espaços comunitários. Esta análise incluiu visitas a diferentes áreas da cidade, como parques, ruas, centros comerciais, observando como estes ambientes respondem às necessidades da comunidade mais velha. A observação permitiu uma avaliação mais detalhada e contextualizada das condições e serviços disponíveis, oferecendo uma visão mais ampla sobre como *Boca Raton* promove um envelhecimento saudável e inclusivo.

A combinação das informações obtidas permitiu identificar as práticas eficazes e as áreas que podem necessitar de melhorias. Esta abordagem foi fundamental para avaliar as iniciativas existentes e para desenvolver as conclusões e recomendações apresentadas neste relatório.

3.4.1 Dados primários

Observação participante (durante o período laboral)

A observação participante destacou-se como uma técnica fundamental para a recolha de dados primários. De acordo com Angrosino (2007), esta técnica permite uma visão mais aprofundada no ambiente de estudo, oferecendo *insights* mais detalhados e contextuais sobre os comportamentos observados. A observação participante decorreu no *Boca West Country Club*, durante o período laboral e execução de tarefas, sendo que o envolvimento da estagiária foi moderado. A observação foi realizada com o objetivo de compreender as dinâmicas e

interações entre membros, identificar práticas relacionadas ao turismo ativo e bem-estar, e analisar a aplicação das políticas de *age-friendly* nas operações do clube.

Durante o processo de recolha de dados, a estagiária optou por registar todas as informações que considerou relevantes por escrito, num caderno dedicado a este fim, e também através de fotografias. Utilizou-se a técnica de observação participante, o que permitiu interagir de forma informal com os membros, participando nas conversas e observando os seus comportamentos e interações. Após cada serviço, a estagiária fazia questão de passar a escrito todas as observações relevantes para o seu caderno, garantindo que todas as informações úteis não eram esquecidas. Inicialmente, as notas e os documentos foram organizados e categorizados de acordo com os temas, como acessibilidade, inclusão social e qualidade dos serviços prestados para idosos. Os critérios definidos para esta análise incluíram a frequência de menções de cada tema, a relevância contextual e a consistência das observações. Esta abordagem cuidada permitiu capturar detalhes importantes da interação social, como também assegurou a precisão e integridade dos dados analisados, com os resultados sendo comparados e confrontados com a bibliografia existente sobre o tema. Posteriormente, as notas do diário de campo foram analisadas e resultados transportados para este relatório.

Os padrões identificados incluíram aspetos como a disponibilidade de instalações adaptadas, programas específicos para idosos e o envolvimento da comunidade nas iniciativas propostas. Cada padrão foi analisado criticamente para compreender os seus significados em relação às fontes consultados e ao objetivo do estudo. Por exemplo, a observação frequente das instalações acessíveis revelou uma preocupação constante com a mobilidade dos idosos, enquanto a análise dos programas sociais destacou a importância da inclusão social.

Observação (fora do período laboral)

As restantes instalações do BWCC (*age friendly community*) e a interligação com a cidade de Boca Raton (*age friendly city*), foram alvos de observação, que incluiu visitas a diferentes áreas do clube, como instalações de lazer e áreas de convívio, campos de golfe e ténis, centro de spa, com o objetivo de avaliar como estas contribuem para um ambiente adaptado e inclusivo para os membros séniores e na área urbana envolvente. Paralelamente, a interligação com a cidade de *Boca Raton* foi explorada através da análise de informações

obtidas online, incluindo os dados disponíveis no site oficial da cidade e do BWCC. Esta abordagem combinou a observação com a análise dos sites oficiais, como o do *Boca West Country Club* e da Câmara Municipal de *Boca Raton*, proporcionando uma compreensão mais abrangente das práticas implementadas tanto como clube, como na cidade. Enquanto a observação se focou nos espaços e práticas, a análise dos sites forneceu informações complementares sobre as políticas, eventos e instalações disponíveis.

3.4.2 Dados secundários

Este estudo é caracterizado pelo uso de métodos amplos e versáteis, tal como: levantamento de dados secundários, como artigos científicos, relatórios institucionais e estudos relacionados com o conceito de *age-friendly* e ao turismo ativo e bem-estar. Estes dados diferem dos documentos qualitativos analisados anteriormente, pois não estão diretamente ligados ao contexto específico do BWCC ou da cidade de Boca Raton, mas oferecem uma base teórica e contextual mais ampla para o desenvolvimento do estudo. Estes dados desempenham um papel essencial neste estudo, fornecendo diversas fontes que enriquecem o contexto do relatório. Recorreu-se a documentos sobre as diversas temáticas abordadas, assim como vários artigos relacionados com a temática principal, *age-friendly community*. Foram consultados os diversos documentos fornecidos pelo BWCC aquando das semanas de formação, tais como: o *BWCC F&B Safety Manual* (Anexo 1), o *BWCC F&B Products Manual* (Anexo 2) e o *F&B Training Manual* (Anexo 3) e, adjacente a isto, a observação, sendo que os pontos relevantes eram apontados no diário de campo e através de registos fotográficos. No que diz respeito à cidade de *Boca Raton*, é importante destacar que foram utilizadas informações obtidas online, como sites oficiais e através da técnica de observação, sendo que, também os pontos fundamentais foram apontados no diário de campo, o qual será detalhado no subcapítulo seguinte, onde será explicado de forma mais aprofundada o processo e a análise da observação.

3.5 Preparação e tratamento dos dados

Para a preparação dos dados, primeiramente, foram organizadas as notas da observação e dos documentos em categorias temáticas, como frequência de menções a temas específicos e relevância contextual. A análise dos documentos focou em aspetos como instalação,

programas para a comunidade sénior e práticas inclusivas. Este procedimento permitiu uma análise crítica e a interpretação dos dados, revelando de que forma o clube e a cidade abordam a criação de comunidades e cidades amigas dos idosos. Desta forma, a preparação dos dados proporcionou uma compreensão detalhada dos temas investigados, essencial para a elaboração das conclusões deste relatório.

O tratamento e análise dos dados foram conduzidos de forma a garantir a precisão dos resultados obtidos. Juntaram-se todas as notas e observações registadas, categorizando-as conforme os temas identificados, seguindo uma abordagem baseada na análise de conteúdo. Este processo permitiu uma análise aprofundada das interações e comportamentos observados na comunidade. Posteriormente, os dados foram submetidos a uma análise interpretativa, onde foram identificadas as informações mais significativas e relacionadas com teorias e conceitos relevantes da literatura. Este método facilitou a contextualização dos dados observados, proporcionando uma compreensão mais ampla dos fenómenos estudados. Por fim, as informações derivadas desta análise foram integradas no relatório, que descreve os resultados do estudo, como também oferece interpretações fundamentais e recomendações pertinentes para contribuir para a área de estudo.

CAPÍTULO 4- ENQUADRAMENTO DA ENTIDADE DE ESTÁGIO

4.1 Introdução

Este capítulo destina-se a fazer um enquadramento da entidade de estágio, o *Boca West Country Club*, enfatizando os principais aspetos que definem a sua importância no setor dos clubes de campo de luxo. Inicialmente, será abordada a localização e o enquadramento geográfico, seguido de um breve perfil dos membros (não é objetivo aprofundar a sua caracterização) e tipologia de sócios, a caracterização do empreendimento, oferecendo uma visão mais detalhada das suas principais características, incluindo toda a sua área, os campos de golfe e os campos de ténis. As instalações do clube serão também exploradas, destacando a dimensão e sofisticação das instalações disponíveis para os membros, bem como a diversidade dos restaurantes e bares. Além disso, será apresentada a missão, a visão e os valores deste clube, elementos fulcrais que fazem deste clube, um clube de destaque. A estrutura organizacional do clube também é abordada, mostrando a hierarquia e os diferentes departamentos que garantem a excelência dos serviços prestados aos membros. Por fim, uma análise detalhada ao departamento de *F&B* que mostra a complexidade de uma das áreas mais importantes do clube, responsável por proporcionar experiências de alta qualidade aos seus membros.

4.2 Localização e enquadramento geográfico

O *Boca West Country Club* situa-se na cidade de *Boca Raton*, estado da Florida, nos Estados Unidos da América. Este clube beneficia de uma localização privilegiada, oferecendo aos membros um ambiente luxuoso e bem situado com o melhor que a região tem para oferecer. A combinação do clima, fácil acessibilidade e instalação de alta qualidade, faz com que o BWCC seja uma das instituições no ramo com mais investimento privado e membros associados em todo o país, sendo considerado como o melhor clube residencial privado na América. Este clube foi fundado com o propósito de criar uma comunidade exclusiva e segura com diversas opções de moradias de luxo, permitindo o acesso a campos de golfe, integrados na paisagem, oferecendo também uma gama de serviços, tais como, ginásio, spa, piscina e restaurantes. Assim sendo, o principal objetivo passa por transmitir um senso de comunidade através dos eventos sociais e atividades recreativas.

Imagem 1- Instalações e envolvente



Fonte: bocawest.com

4.3 Perfil dos membros

O perfil dos membros de clubes de campo, dando ênfase aos membros do *Boca West Country Club*, pode ser definido com base em diversas características demográficas, socioeconómicas e comportamentais.

Os consumidores de clubes de campo, como os do BWCC, são geralmente adultos de meia-idade e idosos que procuram ambientes exclusivos e de alta qualidade para lazer e socialização. Estes membros, muitas vezes, ocupam ou ocuparam cargos profissionais de destaque e possuem altos níveis de educação, o que lhes proporciona uma capacidade financeira elevada, permitindo-lhes desfrutar de residências, conforto e atividades de luxo. No contexto do estilo de vida e motivações, observa-se que muitos destes consumidores procuram a exclusividade, prestígio e um estilo de vida saudável e ativo, valorizando as experiências únicas e personalizadas. Como resposta, os clubes de campo oferecem instalações como ginásios, spas e atividades, como golfe e ténis, que também criam múltiplas oportunidades para socialização.

Quanto ao comportamento dos membros, destaca-se a lealdade e participação nas atividades oferecidas pelo clube, sendo que o sentimento de pertença é essencial para esta lealdade. Além disso, estes consumidores esperam alta qualidade em todos os pontos do clube, desde a

manutenção das instalações até ao serviço prestado. Assim, a formação do staff torna-se essencial para garantir a satisfação e a fidelização dos membros.

Através da análise feita ao site do *Boca West Country Club*, percebe-se que existe uma distinção do perfil dos membros, divididos por faixa etária e preferências de serviços, atividades e, conseqüentemente, deduções anuais:

- *Full Golf Membership*- membros que apenas querem usufruir, seja em família ou sozinhos, dos campos de golfe, eventos que envolvam a temática e restauração.
- *Social Membership*- membros que estejam solteiros ou casados com pelo menos 21 anos. Podem usufruir, sozinhos ou em família, de todas as instalações do clube e participar nos eventos sociais. Estes não possuem nenhum privilégio de voto e estão sujeitos a aprovação pelo Conselho de Administração.
- *Family Membership*- famílias que desejam usufruir das instalações do clube, tendo acesso total às mesmas, incluindo campos de golfe, de ténis, ginásio e centro de bem-estar, spa, piscinas e restaurantes. Ideal para famílias que procuram um estilo de vida ativo e participação em diversos eventos sociais e recreativos ao longo do ano.
- *Single Membership*- membros que desejam aproveitar as instalações do clube de forma independente, tendo acesso total às mesmas e atividades que a *family membership*, mas específico para apenas uma pessoa. Ideal para profissionais ou aposentados que procuram aproveitar ao máximo o que o clube oferece, não incluindo os outros membros da família.
- *Annual Membership*- oferece uma opção flexível para membros que podem não residir no clube ou que apenas desejam experimentar os benefícios oferecidos pelo clube por um período limitado, sendo que esta é renovada anualmente e oferece acesso às instalações do clube com algumas limitações, dependendo do pacote escolhido.

Os membros do BWCC são predominantemente adultos com mais de 60 anos, refletindo a idade avançada característica de muitos clubes de campo nos Estados

Unidos. A faixa etária varia, mas a maioria dos membros está na faixa dos 60 a 80 anos. A distribuição de género é relativamente equilibrada, com uma ligeira predominância dos membros do sexo feminino. O poder económico dos membros é geralmente elevado, muitos deles possuindo uma base financeira sólida e empregos anteriores em setores com alto rendimento.

Estes membros demonstram um forte interesse nas atividades recreativas e sociais. Muitas pessoas participam regularmente nos eventos culturais, como concertos e exposições, bem como nas atividades físicas, incluindo golfe e ténis. O clube oferece uma ampla gama de eventos sociais, que são altamente valorizados pelos membros como uma oportunidade de socialização e participação social.

Os membros idosos do *BWCC* têm necessidades específicas relacionadas à acessibilidade e apoio médico. O clube tem investido na instalação adaptada para garantir a inclusão, como rampas de acesso e instalações adaptadas. Além disso, eles procuram muito as atividades que promovam a saúde e o bem-estar, aproveitando o *spa* e o centro de *fitness* disponível no clube.

Assim sendo, o perfil dos membros do *BWCC* revela uma comunidade predominantemente idosa com interesses diversificados e necessidades específicas. Estas informações são necessárias para compreender como o clube pode continuar a oferecer um ambiente inclusivo e adaptado às necessidades dos membros. A análise do perfil dos membros contribui para avaliar a eficácia das políticas e práticas do clube na promoção de uma “*age-friendly community*”.

4.4 Caracterização do empreendimento

O *Boca West Country Club* conta com uma vasta área de aproximadamente 567 hectares, dispondo de um amplo espaço para uma variedade de atividades de luxo. O clube é conhecido pela sua instalação, que inclui:

- Campos de golfe: composto por quatro campos de golfe, desenhados por arquitetos de renome, tal como: *Pete Dye, Arnold Palmer e Jim Fazio*;

- Ginásio e Bem-estar: instalações de ginásio, spas de luxo, piscinas e programas de bem-estar personalizados que promovem a saúde e descanso dos membros;
- Restauração: vários bares e restaurantes, oferecendo desde fast food até comida gourmet;
- Lazer: possui 27 campos de ténis, proporcionando várias oportunidades para todos os membros, possuindo também 14 campos de *pickleball*, trilhos para caminhadas e áreas de lazer infantis, garantindo atividades para todas as idades;
- Eventos sociais: agenda preenchida de eventos sociais e atividades comunitárias que promovem a interação entre os membros.

O clube oferece uma variedade de opções de moradia, incluindo condomínios de luxo, vilas e mansões. As residências são cuidadosamente desenhadas e rodeadas por paisagens deslumbrantes, lagos e vista para os campos de golfe. O facto de ser uma comunidade privada garante a segurança e privacidade, proporcionando um ambiente tranquilo e exclusivo para os membros.

Imagem 2- Moradias



Fonte: bocawest.com

Ao longo dos anos, o *Boca West Country Club* tem sido constantemente reconhecido como um dos melhores clubes de campo dos Estados Unidos. Este reconhecimento é a prova do compromisso do clube com a excelência e satisfação dos membros.

Imagem 4- Restauração



Imagem 3- Campos de golfe



Fonte: bocawest.com

4.4.1 As instalações

As instalações do Boca West Country Club contam com o edifício principal, que integra diversas salas para a realização de eventos, bar/lounge, diversos restaurantes, tais como: *Prime Cut*, *Panache* e *Grand Central*, todos eles com as suas características próprias, balneários masculinos e femininos, uma loja com diversos artigos para venda, como roupas, souvenirs, bijuteria e utensílios para casa, salas de jogos e os serviços administrativos.

Devido a uma procura crescente pela vida em *Boca Raton*, que conta com praias deslumbrantes, campos de golfe de alta qualidade e entretenimento, o BWCC responder de forma a elevar o estilo de vida dos membros a outros patamares. O clube dedicou-se à inovação e melhoria no estilo de vida, facto que lhes rendeu inúmeros elogios, incluindo o prémio de *Nation's #1 Private Residential Country Club Lifestyle* e a 13ª posição entre os 100 Melhores Clubes de Platina do Mundo.

Desta forma, o *Boca West Country Club* elevou a fasquia tanto quanto possível, decidindo renovar completamente o antigo *Sports & Fitness Center*. Como resultado, inauguraram recentemente o *Lifestyle & Racquet Center*, elevando o padrão de vida dos clubes privados. Neste centro contam com programas inovadores de bem-estar que respondem às necessidades dos membros que se dedicam ao fitness de todos os níveis, podendo usufruir de um estúdio

novo de pilates, um estúdio de *spinning*, espaço para treino de circuito e um novo estúdio de aeróbica.

Não ficando apenas por este centro, o clube relevou ainda o novo centro aquático, criando uma área para todos as idades usufruírem. Este centro conta com cinco piscinas ao longo de todo o espaço: uma piscina com quatro pistas, uma piscina familiar, uma piscina para adultos com lounge submerso, um jacuzzi e uma piscina infantil. Adjacente a esta piscina, encontra-se também uma nova sala de jogos e atividades para crianças. Para além disto, o novo espaço conta com quatro novos restaurantes, entre eles o *Market Square*.

Imagem 5- Lifestyle & Racquet Center



Fonte: bocawest.com

Para além destes espaços, o edifício principal conta também com a parte da restauração, incluindo os seguintes restaurantes: *Prime Cut* (imagem 6), *Panache* (imagem 7) e *Grand Central* (imagem 8), contando também com dois bares adjacentes. A restauração será abordada detalhadamente no ponto 4.7 deste relatório, explicando quais as características de todos os restaurantes presentes no *Boca West Country Club*.

Imagem 6- Prime Cut



Fonte: bocawest.com

Imagem 7- Panache



Fonte: própria

Imagem 8- Grand Central



Fonte: bocawest.com

4.4.2 Ginásio e Bem-estar

O *Boca West Country Club* oferece instalações de ginásio e bem-estar de alta qualidade, com o objetivo de responder às necessidades dos membros. O ginásio e centro de bem-estar conta com mais de 20.000 pés quadrados, equipados com mais de 140 máquinas cardiovasculares e resistência e um estúdio de aeróbica. O ginásio também oferece programas inovadores de

bem-estar adaptados a todas as idades que inclui um estúdio de pilates, de *cycling* e um para treino de circuito.

No que toca ao spa do *Boca West*, este é um dos pontos de destaque deste clube que conta com 23 salas de tratamento. As instalações foram desenvolvidas para proporcionar uma experiência de relaxamento e rejuvenescimento, dispondo de massagens e tratamentos faciais até banhos romanos e duchas suíças com o objetivo de maximizar a sensação de bem-estar. O spa não promove apenas a saúde física, mas também é fundamental para o bem-estar dos membros, oferecendo um refúgio de relaxamento que se complementa com atividades físicas disponíveis no clube. O uso de elementos aquáticos no spa, incluindo cascatas e banheiras de hidromassagem, ajudam a criar um ambiente de paz e recuperação, crucial para o relaxamento dos membros. As integrações de tratamentos de água ajudam a aliviar o stress e promovem o bem-estar.

Imagem 9- Centro de fitness



Imagem 10- Spa



Fonte: bocawest.org

4.5 Missão, Visão e Valores

A missão, visão e os valores são componentes fundamentais para a estrutura de qualquer empreendimento, sendo que estes não orientam apenas a estratégia, mas também definem a identidade e a direção a longo prazo do empreendimento. Lencioni (2012) destaca a adesão a estas componentes como algo crucial para a saúde organizacional e o desempenho da

empresa, enfatizando como estes elementos são essenciais para criar uma coesão entre os colaboradores, o que, por sua vez, conduz a um ambiente de trabalho mais produtivo e eficaz. No que diz respeito ao *Boca West Country Club*, todo o staff tem como missão atingir o sucesso todos os dias, uma vez que, este sucesso transmite na satisfação dos membros todas as vezes que eles participarem das atividades fornecidas pelo clube, valorizando sempre o facto de que o espaço em si é a casa dos membros e o staff trabalha em prol da felicidade dos mesmos.

O *Boca West Country Club* tem como prioridade manter o seu reconhecimento como destino de escolha para uma comunidade exclusiva que valoriza o luxo, a excelência nos serviços e um estilo de vida ativo e sofisticado. A visão do clube passa por oferecer instalações diferenciadas pelo seu luxo, experiências gastronómicas e um ambiente acolhedor que promova as relações sociais entre os membros, procurando sempre onde inovar e superar as expectativas, sendo este clube um modelo de excelência.

Para uma melhor realização da missão, foi criado pela administração do clube uma palavra-chave para que todo o staff se lembre dos valores da empresa. Assim sendo, estes princípios baseiam-se na palavra *PROMISE*, sendo que cada letra corresponde a um dia da semana e todas elas com o seu respetivo significado (Anexo 4):

- ***Professional*** (profissional): reconhecer que todo o staff é embaixador do Boca West Country Club e, desta forma, executar as suas funções sempre com excelência, visando a satisfação dos membros, convidados e todo o staff envolvente;
- ***Respect*** (respeito): tratar todas as pessoas com respeito e amabilidade, incluindo membros, convidados e restantes colaboradores.
- ***Ownership*** (apropriação): consciencialização por parte do staff por aquilo que é expectável no papel que desempenham, possuindo o conhecimento da propriedade, dos produtos e serviços que o clube dispõe.
- ***Mindful*** (consciente): traduz-se na atenção prestada, tendo em conta que se deve exceder sempre as expectativas dos membros através do trabalho em equipa, prestando atenção a todos os detalhes, de forma a antecipar as necessidades dos membros.

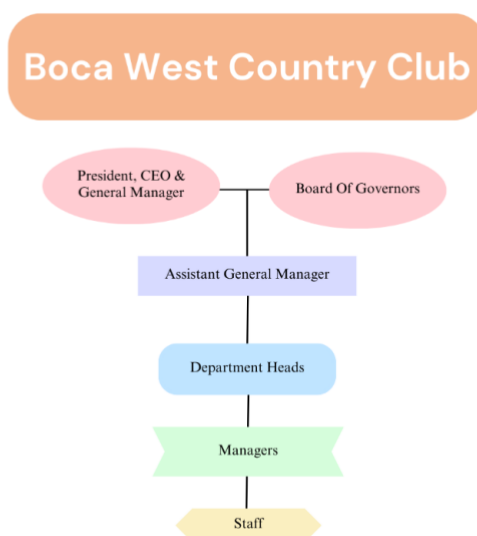
- *Initiative* (iniciativa): espera-se por parte do staff um certo tipo de iniciativa, estando preparados para fazer mais do que aquilo que é pedido, podendo partilhar ideias com o objetivo de melhorar o espaço e/ou serviço.
- *Safety* (segurança): espera-se responsabilidade por parte dos colaboradores, tanto no espaço designado para os membros como para o próprio staff, percorrendo as áreas sempre com atenção ao espaço envolvente para assegurar a segurança de todos.
- *Engaged* (envolvido): estar comprometido no espírito de hospitalidade e serviço, estando sempre motivados no trabalho e passar essa motivação para toda a equipa.

A palavra *PROMISE* e o seu respetivo significado promove um bom espírito de equipa, integração, clima organizacional positivo e exemplo para outros. Assim sendo, é de esperar que exista sucesso e realização no trabalho, uma vez que o staff sabe e é constantemente lembrado dos sete princípios já identificados.

4.6 Estrutura organizacional

O *Boca West Country Club* opera segundo uma estrutura hierárquica (Figura 3) firme e diversificada, projetada para oferecer uma experiência excecional aos membros em todas as vertentes do clube. Cada departamento desempenha um papel crucial na gestão diária e no desenvolvimento estratégico do clube, focando-se no ambiente de luxo, serviços de alta qualidade e uma variedade de atividades de lazer e sociais.

Figura 3- Estrutura Hierárquica do Boca West Country Club



Fonte: *Boca West Country Club*

No topo da estrutura encontra-se o Presidente/CEO/Gerente Geral, responsável pela supervisão geral, junto com o seu assistente, ambos atendendo às expectativas dos membros e mantendo o foco nos padrões elevados de excelência. À semelhança da Administração, o BWCC é também composto por um *Board Of Governors*, composto por quinze membros que desempenham um papel crucial aquando da tomada de decisões e na representação dos interesses dos membros do clube. Desde 1991, tanto o clube como todas as suas instalações pertencem aos membros, que é gerido pelo BOG. Neste quadro, existem 5 membros com um cargo específico: *Chairman, 1st & 2nd Vice-President, Treasure e Secretary*. As eleições para o BOG são realizadas de quatro em quatro anos, e os mesmos são eleitos pelos membros no geral, sendo que se espera que as próximas eleições se realizem em maio de 2028.

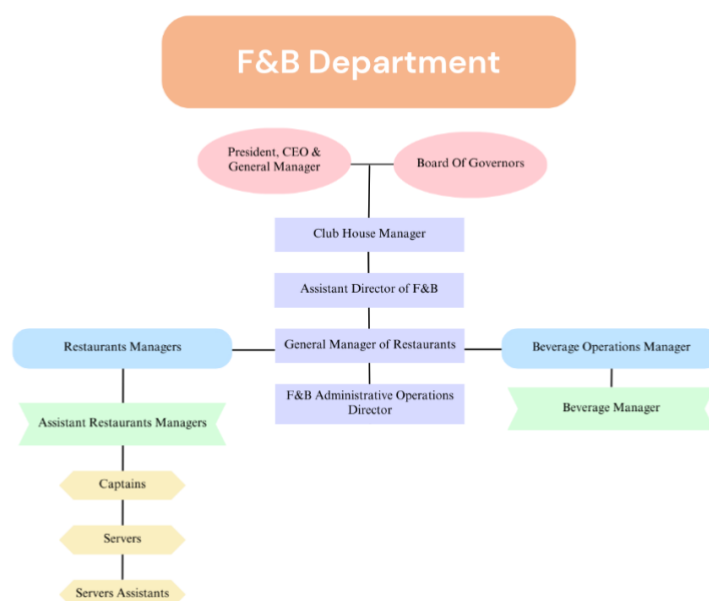
De seguida, na estrutura, temos os “*Department Heads*”, sendo que existem departamentos como: *Human Resources, Tennis, Golf Course Maintenance, Membership & Marketing, IT & Retail Receiving, Direction of Restaurants, Communications & Marketing, Fitness, Aquatics & Spa, Catering, Golf, Food & Beverage, Retail, Purchasing, Activities, Accounting, Finance, Engineering e Executive Assistance* (Anexo 5).

Desta forma, os chefes de cada departamento transmitem as funções aos seus respectivos gerentes e, conseqüentemente, ao staff também, sob a sua responsabilidade. O próprio *staff* é também dividido em diversas categorias, de acordo com as suas funções, como: *Captain*, *Server* e *Server Assistant*.

4.7 Departamento de F&B

Utilizando como exemplo prático da estrutura (Figura 3) assume-se o departamento de *F&B*, dado que é um dos departamentos mais importante com os serviços mais apelativos para os membros e para o clube. Para este departamento funcionar de forma exímia, foi criada uma cadeia hierárquica (Figura 4). No topo desta estrutura, encontra-se, mais uma vez, o *President*, *CEO* e *General Manager*, junto com o *Board of Governors*.

Figura 4- Estrutura Organizacional do departamento de F&B



Fonte: Boca West Country Club

Cada uma destas posições contém as suas obrigações e responsabilidades, sendo que algumas funções são executadas em equipa (ex.: execução dos horários, preenchimento de relatórios, etc.). No que diz respeito ao patamar que começa pelo “*General Manager os Restaurants*” e, de seguida, *Restaurants Managers*, estes estão responsáveis pelo controlo das áreas onde

trabalham. O número de managers, por restaurante e por turno, pode variar entre três a cinco, sendo que cada um tem funções designadas previamente (ex.: supervisionar uma área específica do restaurante, supervisionar o lounge, etc.) e está a seu encargo todos os aspetos relacionados com o restaurante em que se encontram (ex.: iluminação, música ambiente, reposição de stock, mobília danificada, problemas dos membros e colaboradores, etc.).

Por último, a estrutura da equipa de trabalho é composta por um ou dois *captains* (chefe dos empregados de mesa, seguindo-se os *servers* (empregados de mesa) e os *servers assistants* (assistentes dos empregados de mesa), sendo que cada qual desempenha as suas funções delegadas pelos managers, tal como:

- *Captain*: delegar os *sideworks* ao *staff*, ensinar métodos de trabalho a novos colaboradores, verificar o bom cumprimento dos standards do clube. Recebiam 19 dólares por hora de trabalho regular e 28,50 dólares por hora extra.
- *Server*: verificar que toda a sua secção se encontra sem falhas, retirar o pedido da mesa, encarregar dos cheques, conhecimento do menu de cada restaurante. Recebiam 15 dólares por hora de trabalho regular e 22,50 dólares por hora extra.
- *Server assistant*: servir a água e o pão, limpar a mesa, empacotar comida que os membros desejem levar para casa, retirar pedidos de bebidas. Recebiam 12,50 dólares por hora de trabalho regular e 18,75 dólares por hora extra.

Este modelo de salários é projetado para refletir as responsabilidades e a carga de trabalho associada a cada função, com uma diferença clara entre o pagamento para horas normais e horas extras.

Para o *Boca West County Club*, é essencial dividir os restaurantes em secções, garantindo que cada colaborador tem uma secção designada, com o objetivo de obter um serviço mais fluído e organizado. Como prova disso está demonstrada na planta de um dos restaurantes (Anexo 6), o *Panache*, as 19 secções estabelecidas antes de cada serviço. Desta forma, existem 19 empregados de mesa, cada qual responsável por duas, três ou quatro mesas. Além disso, para cada empregado de mesa há um assistente, o qual é designado também antes de cada serviço.

Estes detalhes eram definidos por um *manager*, que imprimia e colocava uma cópia da planta da sala já dividida e com os respetivos *servers* e *servers assistants* colocados em cada secção. Depois da pausa de jantar, que decorria entre as 16h00 e as 16h30, dava-se início ao “*pre-shift*”, uma reunião prévia onde se abordava todos os detalhes da planta da sala, como o número de secções, os *managers* que se encontravam ao serviço, a palavra e *standard* do dia e, quando necessário, o chefe da cozinha presenciava estas reuniões para se poder abordar detalhes dos pratos do menu e responder a possíveis dúvidas. Este sistema revelou-se um excelente exemplo de trabalho em equipa. Na planta consegue-se perceber o número de pessoas por mesa, que pode eventualmente alterar no decorrer do serviço, o número que é atribuído a cada mesa, a secção de cada empregado de mesa e do seu respetivo assistente, os *captains* designados, os *runners*, que são os colaboradores que levam a comida da cozinha até à mesa dos membros e o *expo*, alguém designado como chefe dos *runners*. Na planta pode-se também destacar o *standard of day*, a letra da palavra *PROMISE* a que corresponde o dia da semana, os colaboradores responsáveis pelo *buffet*, a sopa do dia, data e dia da semana, o *shift* do respetivo plano, as *hostesses* e suas funções, os *managers* que se encontram a trabalhar e, por fim, os colaboradores responsáveis pelo trabalho de *back office*, como pão e cestas, manter todas as estações de serviço cheias para facilitar o trabalho dos restantes e *setups*, para haver uma fácil transição para o serviço seguinte.

Neste departamento, o clube dispõe de 5 restaurantes: *Prime Cut*, *Panache*, *Blue Point*, *Mr. D's* e *Grand Central*, e 4 bares: *Living Room*, *Aria*, *Cabana Bar & Grill* e *Market Square*, cada qual com as suas características. Na tabela 6 está especificado cada um dos restaurantes e bares, com a informação relativa a cada um, em termos de serviço, dress code, horário e eventos.

Tabela 6- Descrição dos restaurantes e bares do Boca West Country Club

Restaurante/Bar	Descrição
<i>Prime Cut</i>	Restaurante de serviço <i>ultra fine dining</i>, conhecido como o “diamante” do clube, disponibiliza um serviço altamente personalizado ao membro. <i>Dress code</i>: Camisa de manga comprida com colarinho, proibidos calções. Horário: Terça-Sábado 17h30m - 22h00m
<i>Panache</i>	Restaurante de serviço <i>classic fine dining</i>, conhecido pelo seu dinamismo e uma variedade de buffets ao longo da semana, eventos como: <i>dinner dance</i>, <i>wine night</i>, <i>Sunday brunch</i> e noites temáticas. Possui uma parede móvel, que quando aberta, dá espaço ao salão: <i>Grand Ballroom</i>, usado especialmente quando existe algum tipo de evento de maior dimensão. <i>Dress code</i>: Almoço- calções e camisas de manga curta; Jantar- camisas de manga comprida, proibidos calções. Horário: Almoço: Segunda-Sábado 11h00m – 15h00m; - Jantar: Quarta-Domingo 17h30m – Fecho; - <i>Sunday Brunch</i>: Domingo 11h00m – 15h00m.
<i>Blue Point</i>	Restaurante de serviço <i>a la carte</i>, conhecido por ter vista para as piscinas, fornecendo um pizza bar, hambúrgueres, saladas e costeletas. Conta com uma área chamada “<i>on the rocks</i>”. <i>Dress code</i>: calções e camisas de manga curta. Horário: Almoço: todos os dias 11h00m – 15h00m; - Jantar: Terça-Domingo 17h00m - Fecho
<i>Mr. D's</i>	Restaurante conhecido como o “19º buraco” do campo de golfe do BWCC, sendo que este é o restaurante que se encontra mais perto dos campos, oferecendo um serviço a um ritmo elevado de hambúrgueres e saladas, disponibilizando ainda a “<i>happy hour</i>”, acompanhada com aperitivos. <i>Dress code</i>: vestuário de golfe. Horário: Almoço: todos os dias 11h00m – 15h30m; - <i>Happy Hour</i>: 15h30 – 17h30m.

<i>Grand Central</i>	Restaurante mais casual, para <i>quick dining</i>, conhecido como “<i>american sports bar</i>”, é caracterizado pelas suas refeições rápidas com as cozinhas abertas para os membros poderem apreciar a confeção das suas refeições. Este restaurante possui 42 televisões e de um espaço exterior, conhecido como “<i>balcony</i>” que dispões de uma vista fantástica para os campos de golfe. <i>Dress code</i>: camisas de manga curta, calções. Horário: Pequeno-almoço: todos os dias 7h00m – 11h00m; - Almoço: todos os dias 11h00 - 15h00m.
<i>Living Room</i>	Bar e Lounge, adjacente ao Panache, conhecido pelos aperitivos e animação com música ao vivo, por norma onde os membros convivem antes de serem chamados pela <i>hostess</i> em direção à sua mesa. <i>Dress code</i>: igual ao <i>Panache</i>; Horário: Todos os dias 11h00m – 15h00m; - Segunda – Sábado 15h00m – Fecho.
<i>Aria</i>	Bar, adjacente ao <i>Blue Point</i>, conhecida pelos aperitivos e música ao vivo com pista de dança durante o turno da noite. <i>Dress code</i>: igual ao <i>Blue Point</i>; Horário: 11h00m – Fecho.
<i>Cabana Bar & Grill</i>	Snack bar, adjacente à piscina, conhecido pelas suas sandes, saladas, hambúrgueres, <i>snacks</i>, <i>smoothies</i> e gelados, operam durante os feriados como um espaço para entretenimento de crianças. <i>Dress code</i>: vestuário de piscina, obrigatório <i>t-shirt</i>. Horário: Todos os dias: 11h00m – 16h00m.
<i>Market Square</i>	Um bar estilo “<i>Grab & Go</i>”, conhecido pelas suas sandes, saladas, bebidas e presentes. Horário: todos os dias 9h00m – 21h00m.

Fonte: *Boca West Country Club F&B Training Manual*

O *F&B Training Manual*, fornecido a todos os colaboradores aquando do início da formação, estabelece as normas para a apresentação cuidada de todos os membros do staff quando se

encontram dentro do clube, abordando aspetos como a conduta a ter no posto de trabalho, especificando o código de vestuário e aparência. O manual inclui também a configuração das mesas dos restaurantes e os procedimentos corretos a adotar para o transporte de talheres, copos, pratos, máquinas de café, materiais inflamáveis, paredes móveis e bandejas. No final do serviço, é recomendado, no caso de buffets, que se faça o empilhamento de cadeiras, a arrumação/deslocação da mobília e, no caso do restaurante Panache, a colocação da parede móvel. No que diz respeito aos membros, o staff deve estar sempre atento ao comportamento imprevisível das crianças e nunca colocar os materiais de apoio ao serviço junto às mesas dos membros, garantindo desta forma que todos estão felizes e confortáveis. Ainda no que diz respeito às normas do clube, é possível encontrar no manual os procedimentos no que toca ao deslocamento pelos edifícios, sendo proibido correr e empurrar objetos, dando o ênfase necessário ao facto de o staff informar sempre onde está e que tipo de material está a transportar. É uma ferramenta muito útil para a equipa de trabalho.

CAPÍTULO 5- ESTÁGIO CURRICULAR

5.1 Introdução

Este capítulo detalha a experiência do estágio curricular realizado no *Boca West Country Club*, abordando os principais aspectos que englobam esta fase crucial. Assim sendo, são especificados os objetivos que motivaram a estagiária a concorrer neste programa. De seguida, será discutido o processo de candidatura, incluindo as etapas rigorosas de preparação e seleção, conduzidas por parcerias de prestígio.

Posteriormente, este capítulo aborda o período de formação e adaptação, onde a estagiária passou por um período de orientação intensivo para assegurar uma integração eficaz ao ambiente de trabalho. Por fim, são descritas as funções desempenhadas ao longo do estágio de 8 meses, destacando as responsabilidades e atividades diárias que contribuíram significativamente para o desenvolvimento das habilidades profissionais necessárias neste setor.

5.2 Objetivos

Os objetivos que motivaram a escolha pelo estágio no *Boca West Country Club* foram:

- a) *Desenvolvimento de competências práticas*: o principal objetivo passou por adquirir competências práticas diretamente ligadas ao serviço da hospitalidade. Trabalhar no departamento de *F&B* proporcionou uma experiência prática na interação com os membros, o envolvimento nas dinâmicas do serviço e oportunidade de trabalhar nos restaurantes de alta qualidade.
- b) *Entender o departamento de F&B*: outro objetivo crucial passou por entender como este departamento funciona diariamente, compreendendo como funciona a coordenação entre a cozinha, o bar e o staff que trabalha diretamente nos restaurantes (*managers*, empregados de mesa, etc.) com o objetivo de garantir a satisfação dos membros.

- c) *Melhoria das habilidades de comunicação e atendimento ao cliente:* trabalhar diretamente com os membros do clube ajudou a desenvolver as habilidades de comunicação e de atendimento. A capacidade de interagir de forma eficaz e educada, resolver problemas rapidamente e garantir uma experiência positiva e de qualidade para os membros são habilidades que foram aperfeiçoadas ao longo do estágio.
- d) *Oportunidade de integrar a equipa de um clube de luxo:* o *Boca West Country Club* é conhecido pela sua excelência em vários aspetos. A oportunidade de estagiar num ambiente tão prestigiado permite observar e aplicar as melhores práticas de serviço, desde a apresentação pessoal até ao cumprimento de vários padrões de qualidade e higiene.

5.3 Processo de candidatura

O processo de candidatura para o estágio no *Boca West Country Club* foi introduzido pelo Instituto Politécnico de Viana do Castelo, em parceria com a empresa AMPLIA, especializada em programas de estágio fora de Portugal. A AMPLIA, por sua vez, colabora com a *Workaway International*, conhecida pela sua experiência em fornecer programas de estágio e trabalho em vários clubes de campo nos Estados Unidos.

O primeiro passo no que toca ao processo de candidatura foi a realização de uma reunião informativa organizada pelo IPVC. Nesta reunião, onde estavam presentes o coordenador do estágio e um representante da AMPLIA, foram apresentados os detalhes sobre o estágio, os requisitos, as expectativas e os benefícios de trabalhar no *BWCC*, tendo sido possível também uma chamada via *zoom* com dois antigos alunos do IPVC que se encontravam na altura a trabalhar no clube e puderam dar a sua opinião e responder a várias dúvidas colocadas pelos alunos presentes. Esta reunião foi crucial para oferecer uma visão clara e abrangente do que este estágio implicava, incluindo as responsabilidades dos vários cargos apresentados e a experiência de viver e trabalhar nos Estados Unidos. Após esta reunião, os alunos interessados foram orientados a preparar um currículo detalhado, devendo destacar as experiências anteriores e habilidades relevantes, sendo importante destacar experiências no ramo da restauração.

Os alunos que entregaram o currículo foram convidados a uma entrevista, tendo esta lugar no Porto, conduzida por três membros dos Recursos Humanos do *BWCC*. Durante a entrevista, os candidatos tiveram a oportunidade de demonstrar as suas competências de comunicação e a motivação que os levou a querer integrar o clube em questão. Desta forma, os membros dos RH tiveram a oportunidade também de conhecerem melhor os candidatos e, desta forma, determinarem se teriam ou não posição no clube e, sendo a resposta positiva, qual a função a desempenhar posteriormente. A decisão é comunicada aos candidatos uma semana depois, sendo que os candidatos selecionados são depois acompanhados pela *AMPLIA*, de forma a estes efetuarem o pedido do visto na Embaixada. Quando todos os documentos se encontram em ordem, a *AMPLIA* marca a viagem para Miami, onde já serão recebidos por representantes da *Workaway International*.

Este processo de candidatura foi elaborado para garantir que os melhores candidatos sejam selecionados, aqueles que demonstram um compromisso com a excelência e a capacidade de se adaptarem a um ambiente de trabalho internacional. Este processo rigoroso garantiu que todos os estagiários estivessem bem preparados, de forma a demonstrarem as técnicas e teorias estudadas em contexto académico (licenciatura e mestrado).

5.4 Formação e adaptação

No início do estágio, o estagiário passou por uma fase crucial de adaptação e formação. Esta etapa começou com o dia de orientação, onde estavam presentes parte dos novos estagiários do clube. Durante a orientação, foram abordados temas importantes relacionados com a estadia nos EUA, onde todos os estagiários foram submetidos a um teste de controlo de substância ilícitas.

Depois deste teste e de uma pequena apresentação do clube, foram apresentados os chefes de cada departamento do *BWCC*. O presidente do clube, *Matthew Linderman*, esteve presente neste momento onde conduziu uma sessão de perguntas e respostas, de forma a testar se os novos colaboradores tinham prestado atenção à apresentação feita anteriormente. Em seguida, os estagiários puderam explorar as instalações, focando-se no departamento de *F&B*. Por fim, o dia terminou com a entrega dos uniformes específicos para cada estagiário, de acordo com o restaurante onde trabalhariam, e também a “*name tag*”, como forma de identificar o

membro de staff. Neste caso específico, foi entregue à estagiária a farda de *server assistant* para os restaurantes *Panache* e *Grand Central* e também a farda de *Banquets*.

No dia seguinte, a estagiária passou por uma formação bastante intensiva, no que toca à parte teórica e prática, orientada pelos *managers* dos restaurantes e alguns *servers* já experientes. Nesta formação foi fornecido vários manuais, tais como: o “*employee handbook*”, o manual de produtos de *F&B*, o manual de treino e o manual de higiene e segurança no trabalho. Os novos colaboradores tiveram a oportunidade de conhecer todos os restaurantes do clube de uma forma mais detalhada, incluindo o *Panache*, o *Prime Cut*, o *Mr. D’s* e o *Grand Central*, onde foi apresentado as “*side stations*”, locais onde eram preparadas todas as bebidas para os membros, como café, chá, limonada e *iced tea*. A visita começou com uma tour pelos estabelecimentos, onde um manager explicou diversos aspetos operacionais. Já no *Grand Central*, o mesmo demonstrou a preparação e forma de serviço de bebidas como limonada, *iced tea* e café, enfatizando a forma adequada de servir aos membros.

Durante a visita pelo clube, o *manager* destacou a importância dos manuais fornecidos, explicando que esses documentos eram essenciais para o desempenho das funções e deveriam ser estudados cuidadosamente. Foram também apresentadas as várias regras de segurança, incluindo as palavras de alerta que deveriam ser usadas, como “*corner*”, “*behind*” e “*coming through*”, para garantir um ambiente seguro e eficiente.

Além disso, foi entregue a todos os colaboradores um cartão com o significado da palavra *PROMISE* (Anexo 7), a missão, a visão e os valores, que deveria estar sempre na posse de todos durante o período laboral como uma forma de lembrar dos valores e compromisso do clube, sendo que, era possível ganhar 25 dólares se o cartão estivesse na posse do colaborador se alguma vez o presidente do clube perguntasse pelo mesmo.

Tanto a formação teórica como a prática são altamente valorizadas pelo *Boca West Country Club*. Todos os colaboradores são treinados sobre a forma de como receber um membro, servi-lo e o quão importante é priorizar sempre a felicidade dos membros. Com esta formação intensiva, pretende-se que todos os colaboradores saibam como dirigir-se aos membros, utilizando um tipo de linguagem mais correta, os cuidados a ter e a importância de todos os cargos dentro do clube. Uma das prioridades do *BWCC* passa por desempenhar um serviço de

excelência e personalizado, sem perdas de tempo desnecessárias, mantendo sempre o bem-estar dos membros. Adicionalmente, todos os colaboradores são informados de tudo o que lhes compete, por exemplo, no caso de alguém se sentir mal como estes devem agir e a quem se devem dirigir.

5.5 Funções desempenhadas

Numa fase inicial, após o período de formação, a estagiária deu início às suas funções como *server assistant* no *Grand Central*, acabando por apenas desempenhar funções no restaurante Panache e, adicionalmente, nos serviços de catering também. Desta forma, teve a oportunidade de interagir de forma bastante direta com os membros e estudar de forma cuidada o departamento de *F&B* e as instalações do *BWCC*.

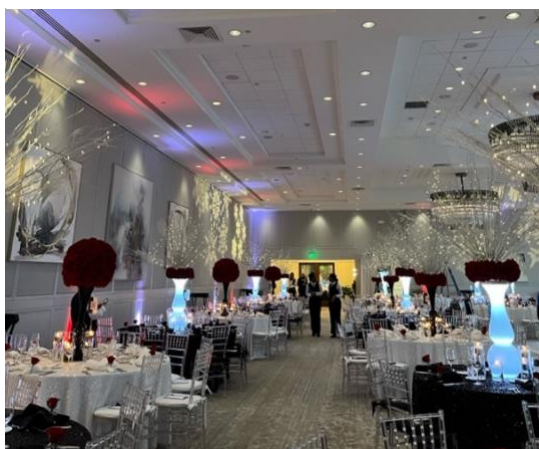
No que diz respeito ao serviço, este era bastante parecido todos os dias, sendo que tanto ao almoço como ao jantar, tanto os *servers* como *servers assistants* eram responsáveis pelos *side works* antes do serviço começar que, no caso da estagiária, variava entre preparar as cestas do pão, encher as jarras de água, certificar que todas as *side stations* estavam devidamente equipadas (copos, *iced tea*, limonada, chás, chávenas, palhinhas e colheres), repor o gelo, certificar que o buffet estava devidamente montado, com espátulas e colheres necessárias para os membros retirarem a comida e ajudar os *servers* a verificar as suas secções, se necessário.

Durante o serviço, cada *server assistant* era responsável por ajudar o seu *server*, começando sempre por encher os copos de água, buscar uma cesta do pão e, só depois, perguntar se os membros desejariam outra bebida que não água. Depois desta função inicial, o *server assistant* tinha de certificar-se que a mesa estava sempre limpa e não existiam coisas em cima que não fossem necessárias ao serviço, como por exemplo, depois de os membros acabarem as entradas, é da função do *server assistant* limpar a mesa, levantando os pratos e talheres de entrada e, de seguida, levantar também qualquer tipo de lixo que possa existir, como o papel que envolvia as palhinhas, tendo sempre em atenção se os membros têm água no copo. No final do almoço/jantar, competia ao *server assistant* levantar todos os pratos, talheres e cestas de pão. Depois disto, era necessário perguntar se os membros iam desejar café ou chá e, no caso da estagiária, ia apontando sempre num bloco de notas para ter a certeza que não se

esquecia de nada. Após verificar toda a mesa, se existir pessoas que desejam chá ou café, coloca-se as chávenas na mesa, podendo assim ir buscar o chá e o café e ajudar a distribuir pela mesa de uma forma mais facilitada. Assim que os membros se levantavam e saíam, era necessário repor a mesa, consoante as ordens dos *captains* ou *managers* sobre o número de pessoas que se iriam sentar. Se o serviço de almoço ou jantar estiver calmo, é pedido aos *servers assistants* que se ajudem mutuamente, ajudem as *hostesses* a sentar os membros nas suas mesas, se necessário, guardem num local seguro cadeiras de rodas ou andarilhos, retirem cadeiras extra nas mesas, se pedido por algum *captain* ou *manager*. No final de cada serviço era pedido que adiantassem trabalho para o dia a seguir ou para eventos futuros, como dobrar guardanapos, polir talheres, arranjar toalhas de mesa.

Uma vez que as funções eram maioritariamente desempenhadas no *Panache*, era da responsabilidade dos *servers assistants*, acompanhados por um *manager*, de montar todo o *buffet* consoante a noite da semana ou noite temática, sendo que no fim de cada noite era essencial deixar o *buffet* pronto a ser usado no dia a seguir. Para ajudar a que esta função corresse da melhor forma, desde o início que todos os *servers assistants* foram acompanhados por um *manager* que deu um treino intensivo sobre os buffets do *Panache*. Primeiramente, foi dado a todos vários papéis que correspondiam à forma como os *buffets* eram montados (Anexo 8). Era pedido que estudassem e decorassem a forma como o *buffet* era montado, uma vez que seria igual durante todo o período de estágio, salvando algumas exceções, como eventos especiais ou noites temáticas. Posteriormente, todos os *servers assistants* já se sentiam à vontade com todos os equipamentos do buffet, como móveis, decoração e todo o material necessário (panela de sopa, aquecedores de pratos, *chafing dish*, pratos e utensílios). Desta forma, quando era permitido começar a montar o *buffet* para o dia a seguir, corria de forma eficaz, sendo que todo o material já era preparado previamente pelos *server assistants*, tendo apenas de mover móveis para o sítio correto.

Imagem 12- Decoração de um evento de catering



Fonte: própria

Imagem 11- Colaboradoras em funções de montar o buffet



No *Panache*, a estagiária teve o privilégio de trabalhar em várias noites temáticas e em todas as noites de *buffet*, sendo que cada dia da semana correspondia a um tipo de *buffet* diferente (Tabela 7).

Tabela 7- Buffets do restaurante Panache

Dia	Buffet
segunda-feira	Fechado.
terça-feira	Fechado.
quarta-feira	<i>Lobster night</i> : um evento sem <i>buffet</i> disponível, apenas carta, destacando a lagosta.
quinta-feira	<i>Lamb chop buffet</i> : completo com saladas, acompanhamentos e sobremesas e um espaço dedicado para os chefes cozinharem as <i>lamb chops</i> em frente aos membros.
sexta-feira	<i>Seafood buffet</i> : considerado um dos preferidos pelos membros, acesso a uma variedade de produtos do mar, saladas, acompanhamentos e sobremesa.
sábado	<i>Prime Rib buffet</i> : dedicado à costela de primeira qualidade, também preparada em frente aos membros, tendo também acesso a saladas, acompanhamentos e sobremesa.

domingo	<i>Sunday Brunch</i> , sendo este um dos maiores <i>buffets</i> , composto por um espaço dedicado às saladas, omeletes, panquecas e <i>waffles</i> , sopa, acompanhamentos e sobremesa. À noite contam com a <i>Deli Night</i> , similar ao <i>Sunday Brunch</i> , sendo que à noite não servem panquecas e <i>waffles</i> e alguns dos acompanhamentos, dando destaque às omeletes.
---------	--

Fonte: elaboração própria

Por outro lado, nos serviços de *catering*, a estagiária e todos os restantes colaboradores trabalhavam como *servers*, envolvendo também o contacto direto com os membros e, muitas vezes, com os convidados. Apesar de o serviço ser bastante similar, existem algumas diferenças, entre elas decorar e iluminar o salão, cortar o pão e colocar nas cestas, servir aperitivos e bebidas antes da entrada dos membros para o salão, receber os membros na porta principal, colocar as mesas e as cadeiras consoante a planta fornecida pelos *managers* dos serviços (Anexo 9) e, em alguns casos, montar uma pista de dança e palco.

Durante o serviço de *catering*, era crucial a presença de todos os *servers* na sala, de forma a estarem sempre presentes e anteciparem as necessidades dos membros e convidados. A planta da sala é dividida em vários setores, sendo cada setor corresponde a três ou quatro *servers* e estes são responsáveis por cuidar da sua secção e manterem sempre o alto padrão pelo qual o clube é conhecido. Desta forma, devem estar sempre atentos para poderem servir mais água, pão e outras necessidades dos membros, assim como também, em alguns casos, servir o prato principal e a sobremesa.

No fim de todos os eventos, é necessária a ajuda de todos para desmontar e preparar a sala para o serviço seguinte. Após a saída de todos os membros e convidados, é necessário arrumar tudo o que foi usado pela equipa de *catering* de forma a se poder montar de novo o *Panache*, uma vez que a sala do restaurante é a mesma que é utilizada para todos os eventos. Assim sendo, retira-se todas as mesas grandes para um armazém e as cadeiras, substituindo-as pelas mesas e cadeiras do *Panache*, alterando também a decoração e todos os objetos que não são precisos para o serviço seguinte.

Toda a experiência de ser *server assistant* a participar em vários eventos foi bastante enriquecedora, principalmente por ter tomado lugar no *Boca West Country Club*. Foi percebido pela estagiária ao longo do tempo que o bem-estar dos membros é sempre

valorizado e priorizado, devendo todos os colaboradores anteciparem as necessidades destes. O facto de ser um clube que conta com milhares de membros ajudou a perceber a importância do departamento de *F&B* e como os membros dão valor a estes momentos únicos de socialização e relaxamento. Para a estagiária foi um percurso bastante positivo, sendo que trouxe novas perspetivas de serviço, uma vez que todas as tarefas tinham de ser realizadas consoante as normas laborais cruciais (Anexo 10), e contacto com o cliente.

Por fim, durante os oito meses de estágio no Boca West Country Club, o tempo foi distribuído de forma a abranger uma variedade de atividades e experiências que enriqueceram a formação profissional. Desta forma, numa fase inicial que foi aproximadamente de duas semanas, a estagiária concentrou-se nas sessões de orientação e formação, focando-se nas instruções detalhadas sobre o serviço e no estudo diário dos manuais entregues pelo clube. Após a estagiária se sentir confiante, participou ativamente na observação e assistência nas atividades diárias, adquirindo conhecimento prático nas áreas de atendimento ao cliente e organização de eventos. Durante os oito meses, focou-se no que poderia vir a ser relevante para o relatório, identificando padrões e pontos a ser melhorados, durante o período laboral. Já numa fase final, optou-se por, através de conversas informais, recolher feedback dos membros e da equipa para avaliar o impacto das práticas do clube.

Durante o período de estágio, foram enfrentados diversos desafios, como o sentir-se à vontade num novo ambiente, sendo que a formação intensiva e o apoio constante de colegas e amigos facilitaram esta adaptação. A gestão do tempo foi outro ponto desafiador, uma vez que era necessário gerir as diferentes tarefas e responsabilidades, acabando por ser possível desenvolver habilidades de organização e priorização. Outra dificuldade apontada foi a de comunicação, interagir com os membros e colegas de diversas origens culturais foi algo que levou o seu tempo, acabando por ser superado através de treino e, consequentemente, resultou numa melhoria das habilidades de comunicação.

Assim sendo, os oito meses de estágio foram um período de aprendizagem intensa e multifacetada, com uma distribuição equilibrada das atividades que permitiram desenvolver competências essenciais para uma carreira futura. Os dias de folga, limitados a um por semana, foram aproveitados para lazer e descanso, aproveitando também para conhecer a

cidade e viajar um pouco, muitas vezes com colegas de trabalho, como forma também de se conhecerem e alargarem as relações para fora do ambiente do clube.

5.5.1 Contributo para a aprendizagem e integração no mercado de trabalho

O estágio no *Boca West Country Club* oferece uma oportunidade valiosa no que diz respeito à aprendizagem e integração no mercado de trabalho. O clube é conhecido pela sua excelência em hospitalidade e serviços de alta qualidade, proporcionando aos colaboradores uma experiência enriquecedora e aprofundada.

Durante o estágio, os estagiários têm a oportunidade de desenvolver várias habilidades práticas e teóricas, tais como: aplicação de conceitos de hospitalidade para proporcionar uma experiência de alta qualidade aos membros, práticas e normas de segurança no local de trabalho, princípios de liderança e motivação da equipa, planeamento logístico e coordenação de eventos e técnicas para lidar com diferentes perfis de clientes e situações. Estes são expostos a diversas áreas operacionais do clube, como atendimento ao público, organização de eventos, e gestão de serviços de alimentos e bebidas, podendo observar como é feito, por exemplo, o desenvolvimento e atualização dos menus, o treino contínuo da equipa de cozinha e bar, a gestão de inventários de alimentos e bebidas, a coordenação de eventos e funções especiais e a forma como garantem que o estabelecimento cumpre com todas as leis e regulamentos de saúde e segurança alimentar. Esta diversidade permite que adquiram uma compreensão abrangente do funcionamento de um clube prestigioso, no que toca à hospitalidade.

Além destas competências, o estágio no *Boca West Country Club* também é fundamental para o desenvolvimento das competências interpessoais, como a habilidade de comunicação verbal e escrita, essenciais para interagir com membros, colegas e supervisores, o desenvolvimento de habilidades de cooperação e coordenação em projetos e eventos, a capacidade de mediar conflitos entre colegas de trabalho e encontrar soluções positivas, a oportunidade para assumir responsabilidades e liderar pequenas equipas ou projetos, a sensibilidade para as expectativas e preferências individuais dos membros, a capacidade de lidar com mudanças e desafios de forma positiva e proativa, o desenvolvimento de competências para gerir múltiplas tarefas e prioridades de forma eficaz, a habilidade para antecipar as necessidades

dos membros e superar as expectativas e o aumento de autoconfiança ao enfrentar novos desafios e responsabilidades. A interação constante com os membros e colegas de trabalho de diferentes origens culturais promove uma comunicação eficaz e trabalho em equipa. Estas são competências essenciais no mercado de trabalho atual, onde a capacidade de colaborar e de comunicação com eficácia são altamente valorizadas.

Outro aspeto importante do estágio é o *networking*, uma vez que os estagiários têm a oportunidade de conhecer profissionais experientes nas áreas como gestão e hospitalidade, organização de eventos, atendimento ao cliente e administração de clubes. Estes contactos são estabelecidos através da colaboração diária com chefes de departamentos, managers e colegas de trabalho, bem como durante reuniões, eventos e formações. Esta troca de experiências e conhecimentos é benéfico para futuras oportunidades de carreira, permitindo o desenvolvimento de uma rede de contactos valiosa e diversificada. A reputação do BWCC e a extensa rede de profissionais influentes no setor da hospitalidade podem abrir portas para diversas oportunidades de emprego.

Em suma, o estágio contribuiu significativamente para a aprendizagem e, possivelmente, para uma futura integração no mercado de trabalho, oferecendo uma experiência bastante enriquecedora, permitindo também o desenvolvimento de competências interpessoais e oportunidades de *networking*. Os estagiários saem desta empresa muito mais bem preparados e mais competitivos, prontos para enfrentar os desafios do mercado de trabalho no setor da hospitalidade.

CAPÍTULO 6- RESULTADOS E DISCUSSÃO

6.1 Introdução

Neste capítulo são apresentados os principais resultados obtidos ao longo do estudo, seguidos de uma análise detalhada que pretende interpretar os dados consoante a literatura realizada. Este capítulo aborda também as respostas às perguntas de pesquisa formuladas inicialmente. Através desta análise, pretende-se oferecer uma compreensão aprofundada dos temas estudados e contribuir para um avanço do conhecimento na área estudada.

6.2 Resultados

Durante o estágio no *Boca West Country Club*, como *server assistant* na área da restauração, foram recolhidos vários dados por observação participante, observação, consulta de documentos e online. Estas técnicas permitiram uma compreensão mais aprofundada do funcionamento do clube e da experiência dos membros séniores num ambiente real e dinâmico.

Analisados por categorias de observação, permitem constatar o seguinte:

1. *Interações sociais e dinâmicas de grupo*: durante o serviço de almoço/jantar, foram notáveis a frequência e a qualidade das interações sociais dos membros. Eles costumam reunir-se em grupos, tanto pequenos como grandes, para almoçar e/ou jantar, evidenciando um forte apoio social. As conversas eram animadas e, regularmente, incluíam discussões sobre eventos passados, trabalho ou até mesmo de atividades futuras.

Exemplo: um grupo de quatro membros reunia-se todos os sábados durante o serviço de jantar no Panache, durante o “Prime Rib Buffet”, demonstrando um forte sentido de comunidade e amizade. Foi notório que estes encontros eram marcados por risos, trocas de histórias e muita alegria.

2. *Acessibilidade e Instalações*: o restaurante Panache, onde a estagiária mais passou o seu tempo, foi projetado para ser altamente acessível, com rampas na entrada e

corredores largos para acesso de vários tipos de mobilidade (Imagem 13). Os membros mostram-se seguros e confortáveis ao andar pelo espaço.

Imagem 13- Entrada para o restaurante Panache



Fonte: própria

Exemplo: Durante os vários eventos no *Panache* e *Banquet*, foi observado que vários membros utilizam cadeira de rodas e andarilhos, conseguindo deslocar-se facilmente pelo espaço devido à instalação acessível. O staff estava sempre disponível para oferecer assistência adicional sempre que necessário, como por exemplo, guardar a cadeira de rodas num espaço específico para não incomodarem outros membros.

3. *Qualidade do atendimento e personalização do serviço:* o *staff* do restaurante demonstrou um alto nível de atenção e cuidado ao atender todos os membros, conhecendo muitas vezes as suas preferências, o que aumentava a satisfação e a experiência positiva.

Exemplo: Um membro, na noite de sábado do Panache, durante o *Prime Rib Buffet*, gostava sempre de começar pelas entradas acompanhadas de algumas costelas que lhe eram entregues assim que se sentava. Desta forma, observou-se que, sem existir a necessidade de o membro pedir algo, o *server* ou *server assistant* trazia um prato com

as costelas, demonstrando um serviço altamente personalizado e atencioso, algo que deixava o membro feliz.

4. *Ambiente*: o ambiente do restaurante era acolhedor e adaptado para o conforto dos membros, passando pela decoração, iluminação e música de fundo que foram cuidadosamente escolhidos para criar um ambiente tranquilo e agradável.

Exemplo: durante todos os almoços e jantares, a música de fundo era adaptada consoante o serviço, sendo que durante os buffets podia-se contar com música mais clássica e durante eventos mais tranquilos contava-se com música mais moderna, o que contribuía para uma noite relaxante e prazerosa para os membros.

5. *Feedback e satisfação dos membros*: o feedback informal dos membros foi frequentemente observado e anotado. A maioria dos comentários foram positivos, destacando a atenção prestada, a simpatia e a qualidade do serviço.

Exemplo: um casal expressou a sua gratidão pelo cuidado e consideração ao longo da temporada à estagiária, mencionando as várias interações positivas que influenciaram diretamente o bem-estar e a satisfação pelo trabalho.

Com a recolha destes dados por meio da observação participante foi possível obter uma visão detalhada e prática de como o *Boca West Country Club* atende às necessidades dos membros, consolidando isto com uma comunidade verdadeiramente amiga do idoso.

As referidas técnicas possibilitaram ter uma visão mais pormenorizada sobre como o clube funciona como uma comunidade amiga do idoso. Desta forma, dados analisados por categorias de observação, permitem constatar o seguinte:

1. *Interação entre membros*: observação das interações sociais entre os membros do clube, particularmente entre os mais velhos, incluindo a forma como estes socializam durante as refeições, eventos e atividades.

2. *Atividades e eventos*: registo das atividades e eventos específicos organizados para membros séniores, como noites temáticas, eventos sobre bem-estar e programas de fitness.
3. *Acessibilidade das instalações*: observação da acessibilidade do restaurante, incluindo a presença de rampas, elevadores e espaços amplos para cadeiras de rodas e outros tipos de mobilidade.
4. *Conforto e design*: avaliação do conforto e do design dos móveis e instalações por todo o clube, incluindo nos restaurantes, como cadeiras confortáveis, mesas ajustáveis e iluminação adequada para as necessidades visuais dos mais velhos.
5. *Atendimento personalizado*: observação da qualidade do atendimento prestado aos membros séniores, incluindo a paciência, cortesia e a personalização do serviço pelos colaboradores.
6. *Adaptação às necessidades especiais*: notas sobre como as necessidades de dieta e restrições alimentares dos membros são atendidas, como opções de menus saudáveis e adaptados.
7. *Ambiente*: observação do ambiente geral do restaurante, incluindo a música de fundo, decoração e disposição do espaço, contribuindo para uma atmosfera acolhedora e relaxante.
8. *Segurança e higiene*: avaliação das práticas de segurança e higiene, especialmente aquelas que beneficiam os membros mais velhos, como superfícies antiderrapantes, sinalização clara e colaboradores com treino em primeiros socorros.
9. *Comentários e satisfação dos membros*: recolha de feedback informal dos membros séniores sobre as suas experiências e satisfação com os serviços da restauração, bem como as suas sugestões de melhoria.

Estes dados fornecem uma base sólida para analisar como o *BWCC* se posiciona como uma comunidade *age-friendly*. São os membros que ajudam a identificar os pontos fortes e espaço de melhoria, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada de como os clubes de campo americanos podem atender de melhor forma às necessidades dos membros sêniores.

O caso concreto do *Boca West Country Club*, os resultados sugerem um exemplo a seguir no que diz respeito ao bem-estar dos seus membros, lazer e hospitalidade. As seguintes tabelas realçam as características adotadas pelo BWCC, destacando alguns exemplos que respondem às preocupações no que diz respeito à temática de *age-friendly* (Tabela 8).

Tabela 8- Boas práticas do Boca West Country Club como *age-friendly community*

Prática	Descrição	Exemplo
Acessibilidade	O clube investe numa instalação acessível para os seus membros.	Rampas de acesso, elevadores, caminhos regulares.
Serviços de saúde	Oferecem programas de saúde e bem-estar, promovendo a atividade física e mental adequadas para todas as faixas etárias.	Aulas de ioga, pilates, entre outras, programas de nutrição, profissionais de saúde sempre presentes.
Segurança e Proteção	Implementaram medidas de segurança eficazes que proporcionam um ambiente seguro para os membros.	Sistema de vigilância, seguranças, treino contínuo dado ao staff para situações de emergência.
Participação social e inclusão	Promovem eventos e atividades que encorajam a interação entre membros e programas educacionais que incentivam à troca de conhecimentos e experiências.	Eventos sociais, clubes e grupos (cartas, golfe, jardinagem, etc.), programas educacionais.
Acessibilidade digital	Investem em tecnologia e comunicação digital que torna as informações e serviços acessíveis a todos os membros.	Website acessível, comunicação via email, suporte técnico para membros menos familiarizados com o mundo digital.
Apoio à vida independente	Implementação de iniciativas que apoiam a vida independente dos membros.	Transporte dentro do clube, assistência ao domicílio.

Fonte: própria

Estes exemplos demonstram como o *Boca West Country Club* implementa práticas concretas para criar uma comunidade que seja acolhedora e acessível para pessoas de todas as idades, preocupando-se maioritariamente com os membros mais velhos, promovendo ao mesmo tempo um ambiente seguro, inclusivo e saudável.

O spa do BWCC desempenha um papel fundamental, não apenas como um espaço de relaxamento, mas também como uma vertente crucial para promover uma comunidade *age-friendly*. Este ambiente dedicado ao bem-estar atende às necessidades físicas dos membros e desempenha um papel vital na promoção da saúde mental, especialmente entre os membros mais velhos da comunidade.

Este espaço oferece uma variedade de serviços adaptados às diferentes necessidades de todos os membros, independentemente da idade. Isso inclui tratamentos terapêuticos e massagens, tratamentos faciais e terapias. Estes serviços têm como objetivo proporcionar o alívio das dores musculares e tensões, melhorar a circulação, flexibilidade e bem-estar geral dos membros.

Além dos tratamentos físicos, o ambiente tranquilo do spa cria uma atmosfera propícia para a meditação, reflexão e relaxamento. Para os membros mais velhos, sendo que muitos lidam com o stress diário relacionado com doenças ou envelhecimento, o spa oferece um refúgio onde podem desligar-se das preocupações e concentrar-se no cuidado e renovação pessoal.

No que toca à acessibilidade, o spa está projetado para ser facilmente acessível para todos os membros da comunidade. Isto inclui as instalações adequadas, como chuveiros e casas de banho adaptados e rampas, garantindo que todos, independentemente da idade ou capacidade física, possam desfrutar sem problemas dos benefícios do spa. Além disto, estas instalações servem como um ponto de socialização, onde os vários membros de várias idades podem interagir e partilhar experiências enquanto desfrutam dos tratamentos, se assim o desejarem. Isto fortalece os laços comunitários e promove um senso de pertença e inclusão.

No que diz respeito à temática de *age-friendly workplace*, o *Boca West Country Club* destaca-se, não só como uma comunidade, mas também um local de trabalho amigo do idoso. O clube implementa boas práticas que valorizam, apoiam e integram trabalhadores mais

velhos, criando, desta forma, um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor. Assim sendo, identificou-se quais as boas práticas do BWCC, no que toca à valorização dos trabalhadores séniores (Tabela 9).

Tabela 9- Boas práticas do Boca West Country Club como *age-friendly workplace*

Prática	Exemplo
Flexibilidade	- Horários flexíveis, permitindo aos funcionários equilibrar as suas responsabilidades profissionais e pessoais; - Trabalho part-time, proporcionando mais oportunidades de emprego a idosos que preferem ou necessitam de menos horas de trabalho.
Inclusão	- Adaptação do local de trabalho, de forma a tender às necessidades físicas (iluminação adequada, espaços de trabalho ajustáveis); - Acessibilidade física, garantindo que todas as áreas incluem rampas, elevadores e casas de banho adaptadas, facilitando a mobilidade.
Treino e Desenvolvimento	- Programas de treino contínuo, focando-se nas habilidades técnicas, tecnológicas e de gestão; - Ensino reverso, onde os funcionários mais novos aproveitam todas as oportunidades para ensinarem sobre as novas tecnologias e metodologias de trabalho, promovendo a troca de conhecimento.
Saúde e Bem-Estar	- Check-ups, feitos de forma regular e exames de forma a promover a saúde dos funcionários.
Segurança	- Treino contínuo, garantindo que todos os funcionários estejam cientes e preparados para manter o local de trabalho seguro, sempre; - Equipamento de proteção, disponibilizado para minimizar o risco de lesões.
Reconhecimento e Valorização	- Reconhecimento, através de prémios e celebrações de marcos importantes no trabalho (ex.: empregado do mês); - Planos de carreira, considerando as aspirações e capacidades dos trabalhadores, oferecendo oportunidades de crescimento.
Comunicação	- Feedback regular, sendo que os funcionários podem partilhar as suas preocupações e sugestões, promovendo um ambiente de trabalho aberto.

Fonte: própria

Estas práticas demonstram o compromisso do *Boca West Country Club* em criar um *age-friendly workplace* inclusivo e acolhedor para os funcionários de todas as idades, destacando os colaboradores mais velhos. Ao implementar estas práticas, o BWCC está a promover a satisfação e o bem-estar de todos e, mais uma vez, posiciona-se como um líder no que diz respeito às boas práticas de um country club.

A cidade de *Boca Raton*, localizada na Flórida, destaca-se como uma cidade exemplar no que diz respeito à criação de um ambiente acolhedor, inclusivo e seguro para os residentes mais idosos. *Boca Raton* tem um compromisso com a promoção do bem-estar, da saúde e da participação social dos idosos, implementando várias iniciativas e serviços que facilitam a vida e incentivam à participação na comunidade. Assim sendo, esta cidade apresenta práticas recomendáveis como *age-friendly city* (Tabela 10), reconhecendo e valorizando a contribuição dos idosos para a vida urbana.

Tabela 10- Boas práticas de *Boca Raton* como *age-friendly city*

Nº	Prática	Exemplo
1	Acessibilidade/ Transporte	- Transporte público: os autocarros da empresa de transporte Palm Tran de <i>Boca Raton</i> são equipados com elevadores para cadeiras de rodas, bancos com prioridade para idosos e avisos sonoros para cada paragem, garantindo desta forma que todos possam viajar com conforto e segurança; - Calçadas e ciclovias: a cidade conta com pavimentos amplos e bem iluminados nas áreas residenciais e comerciais e ciclovias seguras (ex.: El Rio Trail) que oferecem um caminho tranquilo para caminhadas e ciclismo.
2	Serviços de saúde	- Centros de saúde: <i>Boca Raton</i> conta vários centros de saúde, incluindo o <i>Boca Raton Regional Hospital</i> que tem um centro especializado em cuidados geriátricos, focados nos idosos, oferecendo consultas de rotina, cuidados especializados, entre outros; - Programas de Bem-Estar: o Peter Blum Family YMCA oferece aulas de yoga, tai chi e hidroginástica, adaptadas para responder às necessidades dos idosos, promovendo assim a saúde física e mental.

3	Participação Social	- Centros comunitários: o Centro Comunitário de <i>Boca Raton</i> conta com uma variedade de atividades sociais e educacionais para a comunidade sénior, incluindo clubes de leitura, aulas de arte, entre outros; - Eventos culturais e recreativos: o Mizner Park Amphitheater organiza regularmente concertos gratuitos e eventos culturais que são acessíveis para todas as idades.
4	Segurança	- Polícia: o Departamento de Polícia de <i>Boca Raton</i> tem programas comunitários que incluem a realização de vigias em bairros residenciais e workshops de segurança para os idosos; - Programas de educação em segurança: workshops como o “Senior Safety Summit” são realizados regularmente, onde explicam temas como fraudes, segurança na residência e como evitar quedas, entre outros.
5	Alojamento	- Habitação: a cidade oferece complexos de apartamentos, como por exemplo o Stratford Court of Boca Pointe, onde contam com habitações acessíveis e serviços especializados para a comunidade sénior; - Obras residenciais: iniciativas como “Aging in Place” oferecem subsídios e assistência para que os mais velhos possam fazer adaptações nas suas casas, como por exemplo rampas e corrimões de apoio.
6	Educação	- Universidade para Terceira Idade: Florida Atlantic University, em <i>Boca Raton</i>, oferece o programa “Lifelong Learning Society”, que conta com vários cursos e palestras dedicadas aos idosos, abordando temas como história e tecnologia; - Workshops e Palestras: o Centro Comunitário de <i>Boca Raton</i> organiza também com regularidade workshops sobre saúde, tecnologia e finanças.
7	Tecnologia e Inovação	- Acesso à Internet e Tecnologia: a Biblioteca Pública de <i>Boca Raton</i> oferece acesso gratuito à internet, computadores e workshops de aprendizagem digital, de forma a ajudarem os idosos a manterem-se conectados; - Apps de Saúde e Bem-Estar: parcerias locais para fornecer dispositivos que ajudam a monitorizar a saúde, enviando alertas para os médicos, sempre que necessário.

8	Serviços de Apoio	- Linhas de apoio: o número 211 Palm Beach/Treasure Coast é um serviço de apoio disponível 24 horas por dia que oferece assistência e informações sobre recursos para idosos; - Programas de voluntariado: o “Volunteer Boca” é um programa que incentiva os idosos a participarem nas atividades, promovendo também a participação social.
9	Respeito e inclusão social	- Conselho Consultivo de Idosos: a cidade de <i>Boca Raton</i> tem um conselho consultivo de idosos que participa ativamente no planeamento e implementação de políticas públicas que visam a comunidade sénior; - Consultas comunitárias: a cidade organiza regularmente “Town Hall Meetings” focados em ouvir as preocupações e sugestões dos idosos, garantindo assim que as suas vozes são ouvidas no que diz respeito à tomada de decisões.
10	Espaços exteriores	- Parques e áreas de recreação: o Parque Red Reef é um exemplo de um espaço ao ar livre, bem preservado, com espaços para caminhada, áreas de piquenique e acesso à praia, garantindo um ambiente agradável para atividades recreativas; - Atividades ao ar livre: programas como “Walk With a Doc” incentivam os idosos a participarem nas caminhadas em grupo, lideradas por médicos, promovendo assim a saúde física e interação social.

Fonte: Análise de documentos; própria

Estas práticas são exemplos de como *Boca Raton* se dedica a criar um ambiente acolhedor e inclusivo para os residentes mais velhos, promovendo uma qualidade de vida elevada através de várias iniciativas e serviços *age-friendly*.

6.3 Discussão dos resultados

A interpretação das observações efetuadas durante o estágio revela uma compreensão significativa sobre a eficácia do clube como uma comunidade amigável para os idosos. Observou-se que as interações sociais entre os membros são frequentes e positivas, com muitos eventos e atividades adaptados às suas necessidades, promovendo um forte sentido de comunidade e pertença. Estas interações são essenciais para combater a solidão e promover

um ambiente socialmente enriquecedor. A acessibilidade das instalações do clube foi notavelmente eficaz, com rampas, elevadores e móveis que facilitam a mobilidade e conforto dos membros.

No que diz respeito à qualidade do atendimento, a estagiária observou que existe um alto nível de personalização e paciência por parte do staff, algo bastante mencionado durante o treino, uma vez que isto se traduz numa experiência satisfatória para os membros. O ambiente dos restaurantes, com uma decoração acolhedora e iluminação adequada, foi notado como um fator positivo que contribui para o bem-estar dos membros, sendo que a música de fundo e a disposição dos espaços também foram projetados para criar um ambiente de relaxamento e convidativo.

No entanto, foi possível identificar a necessidade de algumas melhorias através da observação e conversas informais com alguns membros. Embora a maioria expressasse satisfação no geral, existiram algumas sugestões para aumentar as opções do menu adaptadas a dietas específicas, enfatizando ainda mais o toque a dar na personalização dos serviços. Com o feedback dos membros, o *Boca West Country Club* e outros clubes de campo, podem e devem continuar a aperfeiçoar as suas práticas, de forma a adotar novas estratégias com o objetivo de responder às necessidades dos membros, principalmente os membros mais velhos. Assim sendo, outros clubes de campo podem aprender como sucesso do BWCC e implementar práticas semelhantes para criar um ambiente mais *age-friendly*.

Para concluir, o *Boca West Country Club* destaca-se como uma comunidade amigável para a comunidade sénior, proporcionando um ambiente acessível, confortável e sociavelmente enriquecedor para os membros mais velhos, existindo sempre espaço para melhorias contínuas, uma vez que a temática de *age-friendly* é sempre alvo de estudo e mudanças, de forma a garantir que todos os membros se sentem bem atendidos e valorizados e, sobretudo, se sintam em “casa”.

6.4 Respostas às perguntas de pesquisa

Este estudo sobre o *Boca West Country Club* e a sua relevância como uma *age-friendly community* oferece respostas relevantes em relação às perguntas de pesquisa propostas. Com

base nos dados recolhidos anteriormente, é possível responder detalhadamente a todas as questões elaboradas.

De que forma os clubes de campo são amigos do idoso?

Os clubes de campo, como o BWCC, destacam-se como ambientes amigos do idoso por várias razões. Primeiramente, a instalação do clube é desenhada com acessibilidade em mente, incluindo as rampas, elevadores e corredores largos, que facilitam a mobilidade dos membros que utilizam tipos de apoio, como cadeiras de rodas e andarilhos. Além disso, o design envolvente e a disposição do espaço garantem conforto e segurança, minimizando o risco de acidentes.

A qualidade do atendimento também é um fator crucial. Os colaboradores são treinados para oferecer um serviço personalizado e atencioso, estudando e conhecendo as preferências individuais dos membros e adaptando-se às suas necessidades específicas. Este cuidado e consideração promove uma experiência positiva e acolhedora, contribuindo para o bem-estar geral dos membros.

Outro ponto positivo de destaque é a variedade de atividades disponíveis que promovem o bem-estar físico e mental. O clube oferece programas de fitness adaptados, como aulas de ioga e hidroginástica, que são muito populares entre os membros mais velhos. Além disso, as instalações de spa oferecem uma ampla gama de tratamentos terapêuticos, desde massagens até tratamentos de saúde, que ajudam a melhorar a qualidade de vida e a saúde dos membros. As atividades recreativas, como golfe e ténis, são altamente valorizadas por todos os membros. Estas atividades não só promovem o exercício físico, mas também oferecem oportunidades de socialização e competição amigável, contribuindo para um estilo de vida ativo e saudável. Estas oportunidades ajudam os membros a manter-se fisicamente ativos e mentalmente estimulados, ajudando assim a que estes têm uma vida o mais satisfatória possível.

Que atividades e/ou serviços são procurados nos clubes de campo?

Estes pontos referidos anteriormente passam também por ser as atividades e serviços que os membros procuram aquando da escolha do clube de campo que querem, uma vez que estes se preocupam com o seu bem-estar e querem um local que seja acolhedor, tanto para eles como para futuros convidados. Os membros procuram também a oferta de eventos sociais, como jantares temáticos, noites de música ao vivo e clubes de leitura, cartas, sendo que estes pontos são altamente valorizados, uma vez que proporcionam oportunidades de socialização e desenvolvimento de laços comunitários.

Qual o perfil das pessoas que frequentam os clubes de campo?

O perfil destes membros é variado, mas existe uma predominância dos membros mais velhos, sendo que muitos destes já se encontram reformados e procuram um estilo de vida mais ativo e socialmente enriquecedor. Estes membros geralmente possuem rendimentos médios/altos, o que lhes permite desfrutar das instalações e serviços de alta qualidade oferecidos pelo clube. Além da comunidade sénior, o clube atrai também famílias e pessoas mais jovens, criando desta forma uma comunidade mais diversificada e de várias gerações.

O que devem os clubes de campo fazer para melhorar a vida da sua comunidade?

Para melhorar ainda mais a vida da comunidade, os clubes de campo devem continuar a adaptar e a expandir as suas ofertas de serviços e atividades de acordo com as necessidades e preferências dos membros idosos, como implementação de programas de saúde e bem-estar, expansão das opções de menu e a manutenção da acessibilidade e conforto das instalações, tendo em atenção também os vários estudos sobre a temática de *age-friendly*, podendo esta vir a sofrer alterações ao longo do tempo.

Além disto, os clubes devem continuar a investir no treino contínuo dos colaboradores, garantindo assim que todos estão sempre preparados para oferecer um serviço sem falhas e personalizado, sensível às necessidades de todos os membros. A promoção de eventos para várias idades pode vir também a fortalecer os laços comunitários, permitindo que diferentes

faixas etárias interajam e aprendam umas com as outras, permitindo assim a partilha de histórias e experiências.

A cidade de Boca Raton adota uma postura “age-friendly”?

No que diz respeito à cidade de *Boca Raton*, onde o *Boca West Country Club* se encontra, esta adota várias práticas que a posicionam como uma cidade amiga do idoso. As iniciativas municipais, que incluem programas de saúde e bem-estar projetados para a comunidade sénior, transporte acessível e uma instalação urbana que promove a mobilidade e independência dos idosos, ajudam a entender o porquê de a cidade ser um exemplo para muitas outras cidades. Além disto, é importante destacar os espaços públicos seguros e acolhedores, como parques e centros comunitários, que incentivam a participação ativa dos idosos na vida social da cidade.

Os dados recolhidos durante o estágio no *Boca West Country Club* demonstram claramente como os clubes de campo podem ser ambientes amigos dos idosos, promovendo o bem-estar, socialização e uma vida ativa e feliz. Com um atendimento claro das necessidades e preferências dos membros mais velhos, os clubes podem continuar a evoluir e melhorar, tornando-se verdadeiros exemplos de *age-friendly community*. A cidade de *Boca Raton* completa estes esforços com as suas próprias iniciativas, criando um ambiente favorável ao envelhecimento ativo e saudável.

CAPÍTULO 7– CONCLUSÕES

O presente relatório explorou a capacidade dos clubes de campo, como o *Boca West Country Club*, de atenderem às necessidades específicas dos membros mais velhos, promovendo assim um ambiente inclusivo e enriquecedor. Através de uma análise pormenorizada baseada na observação participativa, durante o estágio de 8 meses no clube em questão, foi possível identificar os fatores que fazem do BWCC um exemplo notável de *age-friendly community*.

Foi possível concluir que os clubes de campo, quando bem projetados e geridos, podem ser ambientes favoráveis ao envelhecimento ativo e saudável. No caso do *Boca West Country Club*, todos os pontos já referidos anteriormente demonstram um compromisso claro com a segurança e felicidade de todos os membros, garantindo um ambiente confortável, essencial para a independência e bem-estar dos idosos.

O estágio curricular no *Boca West Country Club* teve uma importância significativa para a estagiária, proporcionando uma experiência prática imensurável e uma visão profunda das operações e dinâmicas de um clube de campo tão prestigioso. Esta experiência não apenas complementou a formação académica, mas também contribuiu de uma forma significativa para o desenvolvimento pessoal e profissional. Durante o estágio, a estagiária teve a oportunidade de desempenhar diversas funções no departamento de F&B como *server assistant*, permitindo assim o desenvolvimento de habilidades essenciais, como o atendimento ao público, gestão de tempo, trabalho em quipá e resolução de problemas. A interação diária com os membros e o resto do staff ajudou a melhorar a comunicação, maioritariamente em inglês, e a sensibilidade às necessidades específicas de diferentes grupos etários e culturais.

A experiência no BWCC permitiu a aplicação direta dos conhecimentos teóricos adquiridos durante a licenciatura e o primeiro ano de mestrado, onde aspetos como gestão de hospitalidade, serviços de bem-estar e atividades recreativas, atendimento personalizado, entre outros, foram observados e aplicados num ambiente real. Esta conexão entre teoria e prática foi fundamental para consolidar a aprendizagem e preparar a estagiária para os desafios futuros no mercado de trabalho.

O estágio proporcionou uma oportunidade de reflexão e crescimento pessoal. Enfrentar os desafios diários, adaptar-se a um novo ambiente e trabalhar diretamente com pessoas diferentes permitiram desenvolver resistência, empatia e uma atitude proativa. Estas qualidades são fundamentais tanto para o sucesso profissional, como também para o desenvolvimento de uma carreira significativa e satisfatória.

Para concluir, a recolha de dados ajudou a confirmar que os clubes de campo, como o *Boca West Country Club*, desempenham um papel crucial na promoção do envelhecimento ativo e saudável, oferecendo um ambiente seguro, confortável e socialmente enriquecedor, atendendo sempre a todas as necessidades. A integração destes clubes com as iniciativas municipais de *age-friendly cities*, como observado em *Boca Raton*, destaca a importância de uma abordagem abrangente e colaborativa para garantir que os idosos desfrutem da qualidade de vida. Assim sendo, todos podem continuar a evoluir e a adaptar-se para servir de forma melhorada a comunidades, consolidando-se como verdadeiros modelos de *age-friendly*.

7.1 Autoavaliação do estágio

O estágio no *Boca West Country Club* representou uma experiência profundamente enriquecedora e construtiva, que proporcionou inúmeras oportunidades de aprendizagem e crescimento. Através da realização desta experiência, foi possível observar e participar ativamente nas tarefas diárias de um clube de campo, aplicando os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação académica num ambiente prático e real.

Existiram diversos aspetos que foram positivos e merecem destaque. Primeiramente, a integração na equipa do *Boca West Country Club* foi muito positiva, contando com uma receção calorosa e um apoio contínuo por parte dos colegas de trabalho e managers que facilitaram a adaptação ao ambiente de trabalho e permitiram uma transição mais suave. A formação inicial oferecida foi abrangente e eficaz, proporcionando uma compreensão clara das responsabilidades como *server assistant* e as expectativas associadas ao papel.

A interação com os membros do clube foi outro ponto alto do estágio. O contacto direto com pessoas diferentes e, em particular, com os membros séniores, proporcionou uma experiência valiosa no que diz respeito ao atendimento ao público e empatia. A capacidade de oferecer

um serviço personalizado e atencioso, respondendo às necessidades e preferências individuais de cada membro, foi uma habilidade que se foi desenvolvendo significativamente ao longo do estágio.

A oportunidade de observar e participar na gestão de serviços do departamento de F&B e atividades recreativas, como eventos sociais, foi também extremamente benéfica. Esta experiência complementou, mais uma vez, a formação teórica permitindo uma aplicação direta dos conceitos aprendidos e proporcionou um conhecimento mais profundo das dinâmicas e desafios diários de um clube de renome, como o BWCC.

Embora o estágio tenha sido maioritariamente positivo, existiram alguns desafios que precisaram de ser superados. Um dos principais desafios foi a gestão do tempo e a adaptação ao ritmo acelerado das tarefas diárias, especialmente durante os períodos de maior afluência. No início, foi difícil equilibrar múltiplas tarefas e garantir que todas as responsabilidades fossem cumpridas de forma eficaz. No entanto, com o tempo e a prática, estas habilidades foram melhoradas consideravelmente.

Outro desafio a abordar foi lidar com a diversidade, tanto de culturas do *staff* como de preferências e expectativas dos membros. Foi necessário adaptar o atendimento para satisfazer as várias necessidades individuais, exigindo flexibilidade e sensibilidade cultural, o que, embora desafiador, também foi uma oportunidade excelente de aprendizagem.

A realização deste estágio a nível de mestrado oferece várias vantagens significativas. De uma forma inicial, permite a aplicação prática de conhecimentos teóricos num ambiente real, o que é fundamental para consolidar a aprendizagem e desenvolver competências profissionais. Além disso, um estágio proporciona uma valiosa experiência de trabalho, que é valorizada pelos empregadores e pode facilitar a transição para o mercado de trabalho. É importante referir também a oportunidade de construir uma rede de contactos profissionais prestigiosos. Durante o estágio, foi possível estabelecer relações com os colegas, supervisores e membros, o que pode ser benéfico para futuras oportunidades de carreira.

No entanto, nem tudo é positivo, existindo também algumas desvantagens a considerar. A carga de trabalho e a necessidade de equilibrar as responsabilidades académicas com as

exigências do estágio foram desafiantes. Para além disso, a adaptação a um novo ambiente de trabalho e a aquisição de novas competências podem ser stressantes no início. Apesar de as desvantagens fazerem parte do percurso, estes desafios são parte integrante do processo de aprendizagem e desenvolvimento profissional.

De forma concisa, o estágio no *Boca West Country Club* foi uma experiência profundamente formativa e impulsionadora. Os desafios enfrentados foram superados com determinação e apoio, resultando num crescimento pessoal e profissional. A experiência proporcionada foi essencial para o desenvolvimento do *know-how*, para a aplicação de conhecimentos teóricos e para a preparação de uma carreira bem-sucedida no setor da hospitalidade e, possivelmente, na gestão de clubes de campo. Destaca-se, ainda, a importância dos estágios curriculares como componentes essenciais dos mestrados, oferecendo uma ponte entre a formação académica e a prática profissional. Este estágio não só reforçou o compromisso com a excelência no atendimento e gestão, mas também inspirou um desejo contínuo de aprender e crescer na área escolhida.

7.1.1 Autoavaliação na recolha e tratamento dos dados

A recolha e tratamento de dados foi uma componente fundamental do estudo e uma experiência que proporcionou uma aprendizagem significativa. Desta forma, é importante refletir sobre os pontos fortes, os desafios enfrentados e as lições aprendidas durante este processo.

Um dos principais pontos fortes na recolha de dados foi a oportunidade de utilizar a observação participante como uma técnica fundamental. A colocação direta no ambiente de trabalho no BWCC permitiu compreender de forma contextualizada as tarefas diárias, as interações sociais e a dinâmica do clube. Esta abordagem proporcionou uma reflexão sobre a interação entre os membros séniores, a rotina dos managers e chefes de departamentos, a forma como o membro é valorizado e apreciado e como o BWCC se preocupa em fazer do clube uma verdadeira *age-friendly community*, optando por ambientes mais amigos do idoso, que foram essenciais para a análise posterior.

A utilização de métodos como observação direta e participante facilitou a captura de informações relevantes sobre a acessibilidade das instalações, a qualidade do atendimento e a variedade de atividades oferecidas. A proximidade com os membros e a equipa permitiu observar comportamentos e preferências, fornecendo uma visão real e precisa das operações do clube e das experiências dos membros.

Apesar dos muitos pontos positivos, a recolha de dados também apresentou alguns desafios. Um dos principais desafios foi garantir a objetividade e a imparcialidade durante a observação, sendo preciso separar a experiência subjetiva da observação objetiva, tendo sido feito um esforço para equilibrar e registar as observações de forma precisa. Outro desafio foi a limitação de tempo, dado que a natureza intensiva das tarefas diárias e as responsabilidades no clube restringiram o tempo disponível para a constante recolha de dados. A gestão eficaz do tempo foi crucial para garantir que todas as observações necessárias fossem realizadas sem comprometer a qualidade do atendimento.

O tratamento dos dados recolhidos também apresentou as suas dificuldades, como por exemplo, organizar e analisar diversos dados qualitativos, o que exigiu uma abordagem cuidada e sistemática, utilizados para identificar as perceções mais relevantes. Esta etapa foi crucial para transformar as observações em dados significativos e utilizáveis.

Por fim, apesar dos desafios enfrentados, a recolha e tratamento de dados durante o contexto de estágio foi extremamente favorável, podendo dizer que as aprendizagens e as competências adquiridas foram inestimáveis. A prática de observação direta e participante, assim como a análise de documentos, proporcionaram dados detalhados, essenciais para a análise e compreensão do funcionamento do clube e para todas as temáticas abordadas ao longo da investigação. Assim sendo, a autoavaliação reflete-se num processo de crescimento contínuo e na aquisição de competências valiosas que serão úteis para futuras atividades de pesquisa e para o desenvolvimento profissional.

7.2 Limitações do estudo

É importante reconhecer as limitações do estudo, apesar desta investigação sobre os clubes de campo como *age-friendly communities* tenha proporcionado contribuições valiosas e

significativas. Uma das principais limitações deste estudo é a amostra limitada, uma vez que este se concentrou exclusivamente no *Boca West Country Club*, o que pode não representar de forma abrangente todos os clubes de campo que têm como objetivo serem comunidades *age-friendly*. As particularidades e práticas recomendáveis específicas deste clube podem não ser gerais para outros clubes de campo noutras regiões ou com diferentes perfis de membros. As futuras pesquisas poderiam beneficiar de uma amostra mais ampla, incluindo diversos clubes de campo para permitir uma análise mais comparativa e representativa.

A revisão bibliográfica deste estudo enfrentou várias limitações, uma delas sendo a escassez de literatura específica sobre os clubes de campo como comunidades *age-friendly*, exigindo a procura de áreas de estudo relacionadas com a temática principal, como o envelhecimento ativo e saudável, o urbanismo, o turismo ativo e bem-estar e gestão de clubes de campo. A inclusão de dados quantitativos, como estatísticas sobre a saúde e satisfação dos membros, poderia proporcionar uma visão mais equilibrada.

Embora a observação direta e participante tenha proporcionado uma visão enriquecedora, o estudo poderia ter sido beneficiado com a inclusão direta da perspectiva dos membros do clube através de entrevistas, o que não era permitido realizar. A obtenção de feedback direto dos membros sobre as suas experiências e perceções do clube como *age-friendly community* teria oferecido uma visão mais completa e profunda das suas necessidades e satisfação.

O poder de reconhecer destas limitações fornece um contexto necessário para a interpretação dos resultados e sugere pontos para futuras pesquisas. A continuidade e expansão desta área de estudo são essenciais para desenvolver práticas e políticas que promovam o envelhecimento ativo e saudável em diversos contextos.

7.3 Sugestões para futuros estagiários

Para os futuros estagiários que considerem realizar um estágio no *Boca West Country Club*, há várias sugestões que podem ajudar a maximizar a experiência e a aprendizagem. Com base na experiência acumulada durante o estágio, a estagiária sugere as seguintes recomendações:

1. *Preparação prévia:* antes de iniciar o estágio, é fundamental realizar uma pesquisa aprofundada sobre o clube e as suas instalações. Compreender a missão, visão e valores da empresa, bem como os serviços oferecidos e o perfil dos membros, proporcionará uma base sólida para a adaptação inicial.
2. *Adaptação e flexibilidade:* a adaptação pode ser algo desafiador, especialmente no início, sendo, por isso, importante ser flexível e estar disposto a aprender e ajustar-se rapidamente às dinâmicas do clube. A capacidade de trabalhar em equipa e de lidar com diversas tarefas de forma eficiente é essencial, tendo sempre de estar dispostos a melhorar e a aceitar feedback, ajudando na integração e no desenvolvimento profissional.
3. *Gestão do tempo:* a gestão eficaz do tempo é crucial durante o período de estágio, uma vez que as tarefas diárias podem ser várias e muito intensas, exigindo dos colaboradores uma organização cuidadosa. É necessário desenvolver uma rotina que permita equilibrar as responsabilidades do estágio com outras obrigações académicas e/ou pessoais.
4. *Observação ativa:* está é uma ferramenta poderosa para aprender e compreender a dinâmica do clube, estando sempre atentos aos detalhes e às interações, fazendo anotações detalhadas e reflexões sobre as observações, o que ajudará a consolidar a aprendizagem e a identificar as áreas de melhoria.
5. *Relacionamentos:* estabelecer bons relacionamentos com colegas de trabalho, supervisores e membros do clube é algo fundamental, podendo abrir portas para futuras oportunidades e fornecer um suporte durante o estágio. Ser profissional, respeitador e cooperativo irá contribuir para um ambiente de trabalho positivo e proativo.
6. *Proatividade e iniciativa:* mostrar proatividade e iniciativa é altamente valorizado, devendo identificar oportunidades para melhorar alguns processos, propor novas ideias ou oferecer-se para assumir responsabilidades adicionais, podendo dar um destaque ao estagiário.

7. *Reflexão e avaliação contínua*: ao longo do estágio, é importante refletir continuamente sobre as experiências e a aprendizagem, podendo manter uma espécie de diário para documentar de forma eficaz as atividades diárias, as conquistas e os desafios.
8. *Procurar feedback*: solicitar e valorizar o feedback dos supervisores e colegas é essencial para o crescimento profissional, sendo que este é construtivo podendo identificar pontos fortes e áreas a melhorar, de forma a orientar o desenvolvimento contínuo.

Assim sendo, um estágio no *Boca West Country Club* oferece uma oportunidade única de desenvolvimento pessoal e profissional. Com a preparação adequada, uma atitude positiva e proativa e uma abordagem adaptativa, os futuros estagiários podem maximizar dos benefícios desta experiência, contribuindo significativamente para o crescimento e preparação para o mercado de trabalho.

7.4 Considerações para futura investigação em *age-friendly communities*

A investigação sobre *age-friendly communities* é um campo de estudo importante e em crescimento, que procura melhorar a qualidade de vida dos idosos, promovendo ambientes inclusivos, acessíveis e bem estruturados. Com base na análise de documentos e nas limitações desta investigação, há vários pontos para o futuro que as pesquisas podem seguir para aprofundar a compreensão e a eficácia destas comunidades.

As futuras investigações podem beneficiar de uma amostra mais ampla e diversificada de clubes de campo e de outras comunidades *age-friendly*. Expandir a pesquisa para incluir diferentes regiões geográficas e contextos culturais poderia ajudar a identificar práticas universais, podendo optar por comparar clubes de campo urbanos e rurais, bem como aqueles em diferentes estados ou países, podendo fornecer uma compreensão mais abrangente.

A combinação de métodos qualitativos e quantitativos pode enriquecer as pesquisas futuras. Enquanto a observação direta e participante e a análise de documentos oferecem uma compreensão profunda e contextual, métodos quantitativos, como questionários e análises estatísticas, podem fornecer dados que validem e complementem as descobertas qualitativas. Para uma compreensão mais completa, é essencial incorporar diretamente as vozes e

perspetivas dos membros das comunidades *age-friendly*. Os estudos futuros devem envolver entrevistas detalhadas e grupos específicos com os membros para poder explorar as suas experiências, necessidades e perceções. Este ênfase centrado nos membros pode revelar dados valiosos sobre a satisfação, o bem-estar e as áreas de melhoria, ajudando a uma melhoria das comunidades como resposta às preferências e expectativas.

É necessária a realização de estudos longitudinais para poder fornecer informações sobre as mudanças ao longo do tempo e o impacto duradouro das iniciativas *age-friendly*, devendo monitorizar e avaliar constantemente as comunidades do longo dos anos, identificando as tendências e efeitos a longo prazo, além de avaliar a eficácia das intervenções e adaptações realizadas.

As investigações poderiam explorar o papel das tecnologias de apoio e digitais nas comunidades, examinando como a tecnologia pode ser integrada para melhorar a acessibilidade, a segurança e a socialização dos membros idosos, podendo isto ser uma área promissora. Os estudos poderiam investigar a aceitação e eficácia de dispositivos inteligentes, apps de saúde e outras inovações tecnológicas, considerando as dificuldades e facilidades para a sua adoção.

É importante também explorar as políticas e práticas que promovem a inclusão e a participação ativa dos idosos nas comunidades. Os estudos futuros poderiam analisar como as diferentes abordagens de gestão, design urbano e serviços comunitários contribuem para a criação de ambientes mais inclusivos, identificando as melhores práticas para poder guiar outras comunidades na implementação de estratégias eficazes no âmbito de *age-friendly*.

Por último, é essencial investigar o impacto económico e social das *age-friendly communities*, analisando como estas comunidades afetam a economia local, a coesão social e o bem-estar geral dos membros. As investigações podem e devem considerar os benefícios económicos de manter os idosos ativos e envolvidos, bem como os custos associados a diferentes formas de prestação de serviços.

Para concluir, a presente investigação sobre as *age-friendly communities*, exemplificado pelos clubes de campo americanos, tem um vasto potencial para crescimento e desenvolvimento.

Ao abordar as limitações atuais e expandir o foco da pesquisa, as futuras investigações podem fornecer um conteúdo mais profundo e abrangente, promovendo as práticas que melhoram a qualidade de vida dos idosos. É essencial continuar a explorar esta área de estudo com o objetivo de criar ambientes mais inclusivos, acessíveis e de apoio, adaptados às necessidades e expectativas de uma população envelhecida em crescimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aging In Place USA – Thriving at Home Forever. (s.d.). <https://www.aginginplaceus.com>

Angrosino, M.V. (2007). *Naturalistic Observation* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315423616>

Appannah, A. and Biggs, S. (2015). Age-friendly organisations: the role of organizational culture and the participation of older workers. *Journal of Social Work Practice*, 29(1), 37-51, <https://doi.org/10.1080/02650533.2014.993943>

Baptist Health. (s.d.). *Boca Raton Regional Hospital*. <https://baptisthealth.net/locations/hospitals/boca-raton-regional-hospital>

Boca Raton Recognized with Two 2024 Safe Streets Summit Awards. (s.d.). Boca Raton, FL. <https://www.myboca.us/388/BocaRaton-Community-Center>

Boca West Country Club. (s.d.). #1 Private Residential Country Club. <https://www.bocawestcc.org>

Boca West Country Club. (s.d.). Boca West Realty. <https://bocawest.com/country-club/>

Boca West Country Club. (s.d.). Club + Resort Business. <https://clubandresortbusiness.com/club-fitness/boca-west-country-club/>

Borden, D. (2017). *Country Clubs: A Comprehensive Guide to History, Management, and Operations*. Leisure Press.

Broughan, C. (2013). An evidence-based approach to creating an age-friendly culture. *Strategic HR Review*, 12(3), 138-144. <https://doi.org/10.1108/14754391311324499>

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*, 1-16. Oxford University Press.

Caballero-Danell, S., & Mugomba, C. (2007). *Medical Tourism and its entrepreneurial opportunities – A conceptual framework for entry into the industry*. [Master's thesis, School of Business, Economics and Law, Goteborg University]. <http://hdl.handle.net/2077/4671>

Cappelli, P. and Novelli, B. (2013). *Managing the Older Worker: How to Prepare for the New Organizational Order*. NHRD Network Journal, 6(4), 83-84. <https://doi.org/10.1177/0974173920130414>

Carstensen, L. L. (2006). *The influence of a sense of time on human development*. Science, 312(5782), 1913-1915. <https://doi.org/10.1126/science.1127488>

City of Boca Raton (2024). Synthetic turf project begins July 10 at Countess de Hoernle Park. <https://www.myboca.us/CivicAlerts.aspx?AID=1271>

Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. 2ª edição, Edições Almedina.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications Ltd. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

De Guzman, A. B., Amrad, H. N., Araullo, R. C. G., & Cheung, H. B. O. (2013). A Structural Equation Modeling of the Factors Affecting an Age-friendly Workplace. *Educational Gerontology*, 40(6), 387–400. <https://doi.org/10.1080/03601277.2013.802194>

Deloitte (2008). *Medical Tourism – Consumers in Search of Value*, Deloitte Center for Health Solutions, 1-28.

Dobson, J. (2022). *Top 15 golf and country clubs in the world honored with platinum status*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/jimdobson/2022/12/08/top-15-golf-and-country-clubs-in-the-world-honored-with-platinum-status/>

El Rio Trail. (s.d.). Boca Raton, FL. <https://www.myboca.us/facilities/facility/details/El-Rio-Trail-30>

Ferreira, L., Silva, C., & Seabra, C., P. (2018). Motivações para a procura de SPA Tourism. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(28), 849-855.

Florida Atlantic University (2021). Florida Atlantic University. <https://www.fau.edu>

Frost, G. J. (2004). The spa as a model of an optimal healing environment. *Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 10(1), 85-92.
<https://doi.org/10.1089/acm.2004.10.S-85>

Global Wellness Institute (2015). The *Global Wellness Tourism Economy*. <http://www.globalwellnessinstitute.org>

Gratton, L. and Scott, A. (2020). *The 100-Year Life: Living and Working in an Age of Longevity*. Bloomsbury Publishing.

Greenfield, E. A. (2011). Using Ecological Frameworks to Advance a Field of Research, Practice, and Policy on Aging-in-Place Initiatives. *The Gerontologist*, 52(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnr108>

Gupta, S. (2021). A Review of Age-friendly cities and Healthy Ageing. *Academia Letters*.
<https://doi.org/10.20935/AL4064>

Harrell, R., Lynott, J., & Guzman, S. (2014). *Is This a Good Place to Live? Measuring Community Quality of Life for All Ages*. AARP Public Policy Institute.
https://icma.org/sites/default/files/306168_www.aarp.org_content_dam_aarp_research_public_policy_institute_liv_com_2014_is-this-a-good-place-to-live-report-AARP-ppi-liv-com.pdf

Huber, M. (2011) How should we define health? *BMJ*, 343, d4163. <https://doi.org/10.1136/bmj.d4163>

Independent Senior Living & Assisted Living | Boca Raton, FL. (s.d.). Stratford Court of Boca Pointe. <https://www.sunriseseniorliving.com/communities/fl/stratford-court-of-boca-pointe>

ISPA - International Spa Association (2012). Experience ISPA. <http://www.experienceispa.com/about-ispa/>

Kaye, L. W. (2021). *Handbook of Rural Aging*. Routledge.

Kooij, D. T., de Lange, A. H., Jansen, P. G. and Dijkers, J. S. (2007). Older workers' motivation to continue to work: Five meanings of age. *Journal of Managerial Psychology*, 23(4), 364-394.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Layard, R. (2005). *Happiness: Lessons from a New Science*. Foreign Affairs, 84(6), 139. <http://dx.doi.org/10.2307/20031793>

Levy, B. R. (2022). *Breaking the Age Code: How Your Beliefs About Aging Determine How Long and Well You Live*. William Morrow & Company.

Library. (s.d.). Boca Raton, FL. <https://www.myboca.us/2020/Library>

Lohmann, M. (2019). *Adventure Tourism and Wellbeing: A Conceptual Model*. *Journal of Travel Research*, 58(5), 724-737.

Longo, V. D. (2018). *The longevity diet: Discover the new science behind stem cell activation and regeneration to slow aging, fight disease, and optimize weight*. Avery - Penguin Books.

Marques, A. (2017). *Bem-estar subjetivo e qualidade de vida dos idosos institucionalizados*. [Dissertação de Mestrado em Gerontologia Social, Universidade Católica Portuguesa]. <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/24101/1/Dissertação%20de%20Mestrado%20Filipa%20Marques.pdf>

Michalko, G., Kiss, K. and Kovács, B. (2015). Luxury tourism and sustainability? The perception of luxury hotels' guests and employees. *Agribusiness and Commerce*, 9(4), 31-39.

Mizner Park Amphitheater. (s.d.). Boca Raton, FL. <https://www.myboca.us/2021/Mizner-Park-Amphitheater>

Missão Continente (s.d.). Envelhecimento: o que está a mudar e dicas de bem-estar. <https://missao.continente.pt/blog/artigos/envelhecimento-da-populacao/>

Munar, A. M. (2019). Tourism and Wellbeing: Benefits Beyond the Ordinary. Smith, M., & Puczkó, N. (Eds.). *Routledge Handbook of Health Tourism*, 39-53. Routledge.

Noorani, A. A. (2014). *Benefits of a multi-generational workforce: perceptions of age-friendly work environments*. [Master's Thesis, Eastern Kentucky University]. <https://core.ac.uk/download/pdf/232636658.pdf>

Organização Mundial de Saúde (1946). Constitution of the World Health Organization. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/EN/constitution-en.pdf>

Otamendi, M. A., Sautu, R., Freidin, B. e Najmias, C. (2014). *Metodologia de la Investigacion*, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Palm Tran (s.d.). Palm Tran. <https://www.palmtran.org>

Peter Blum Family YMCA Boca Raton. (s.d.). YMCA of South Palm Beach County. <https://www.ymcaspb.org/locations/peter-blum-family-ymca-boca-raton>

Point2Homes (2022,). Boca West demographics. <https://www.point2homes.com/US/Neighborhood/FL/Palm-Beach-County/Boca-Raton/Boca-West-Demographics.html>

Police Services. (s.d.). Boca Raton, FL. <https://www.myboca.us/2022/Police-Services>

Powell, J. L. (2018). *Geographies of Community: Negotiating Scale and Difference in the Contemporary World*. Routledge.

Red Reef Park. (s.d.). Boca Raton, FL.
<https://www.myboca.us/Facilities/Facility/Details/Red-Reef-Park-49>

Scharlach, A. E. (2011). *Creating Aging-Friendly Communities*. Ageing International, 37(1), 25-28. <https://doi.org/10.1007/s12126-011-9140-1>

Sen, A. (2017). *Quality of life and the capability approach*. Cambridge University Press.

Shaw, B. J. (2020). *The Role of Country Clubs in Promoting Physical and Mental Well-Being*. *Journal of Leisure Research*, 42(3), 301-315.

Sinclair, D. A. (2019). *Lifespan: Why We Age—and Why We Don't Have To*. Atria Books.

Smith, A. and Watson, L. (2020). Country Clubs as Luxury Tourism Destinations: Trends, Challenges, and Opportunities. *Journal of Tourism and Hospitality*, 12(3), 201-218.

Sutton-Brown, C. A. (2014). Photovoice: A Methodological Guide. *Photography and Culture*, 7(2), 169-185. <https://doi.org/10.2752/175145214X13999922103165>

Taylor, P. (2018). *Older Workers and the Labour Market: Employment, Retirement and Pensions*. Edward Elgar Publishing.

The Boca Raton Observer. (2017). Boca West Country Club.
<https://bocaratonobserver.com/locations/boca-west-country-club/>

Turismo de Portugal (2006). *Saúde e bem-estar: 10 Produtos Estratégicos para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal*. Lisboa.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2020). *World Population Ageing 2019*. <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2019-Report.pdf>

Volunteer Opportunities. (s.d.). *Boca Raton*, FL. <https://www.myboca.us/600/Volunteer-Opportunities>

Walk with a Doc. (s.d.). *Boca Raton*, Florida. <https://www.walkwithadoc.org/join-a-walk/locations/boca-raton-florida/>

World Health Organization. (2007). *Global age-friendly cities: A guide*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241547307>

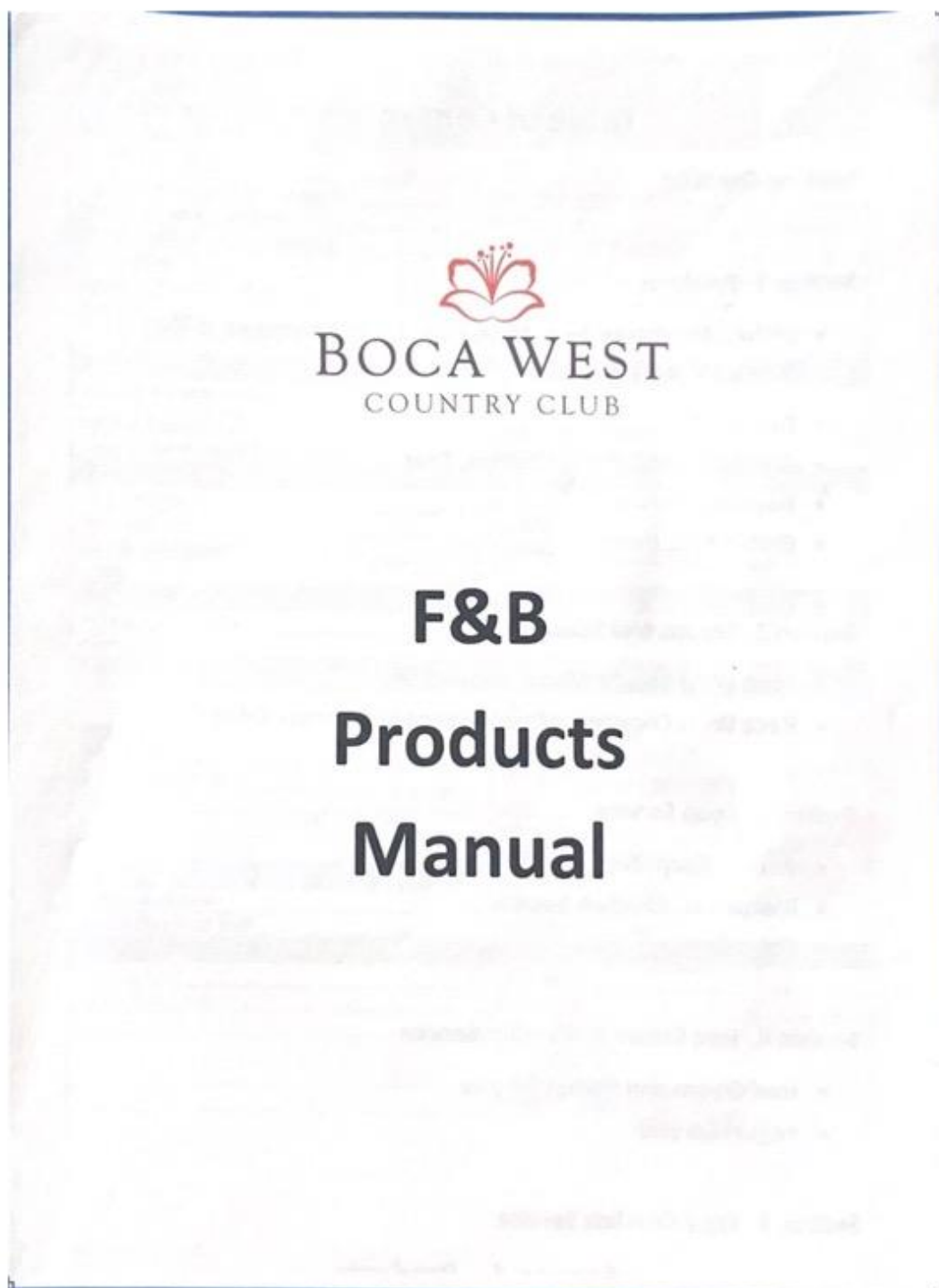
ANEXOS

Anexo 1- BWCC F&B Safety Manual



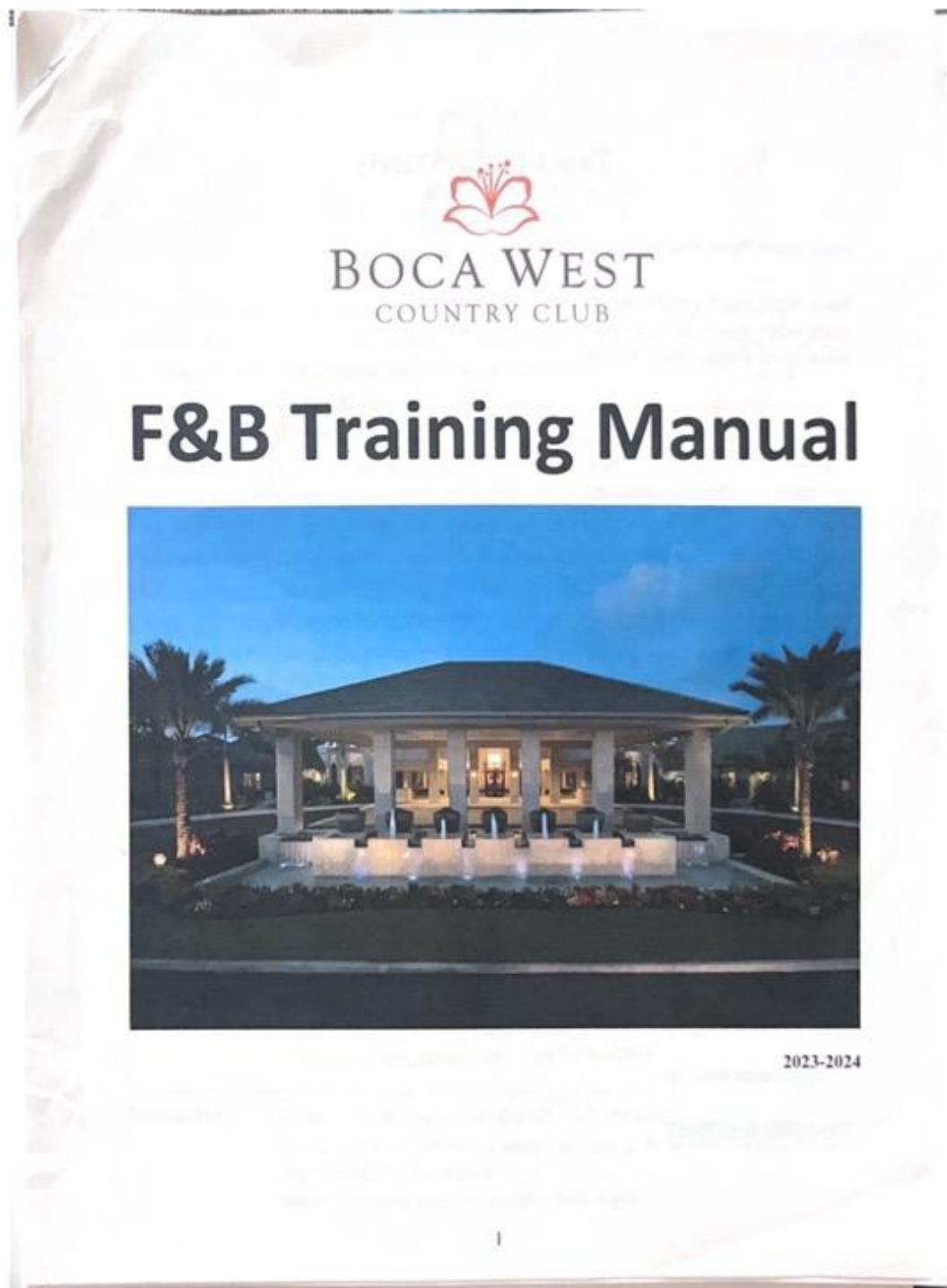
Fonte: própria

Anexo 2- BWCC F&B Products Manual



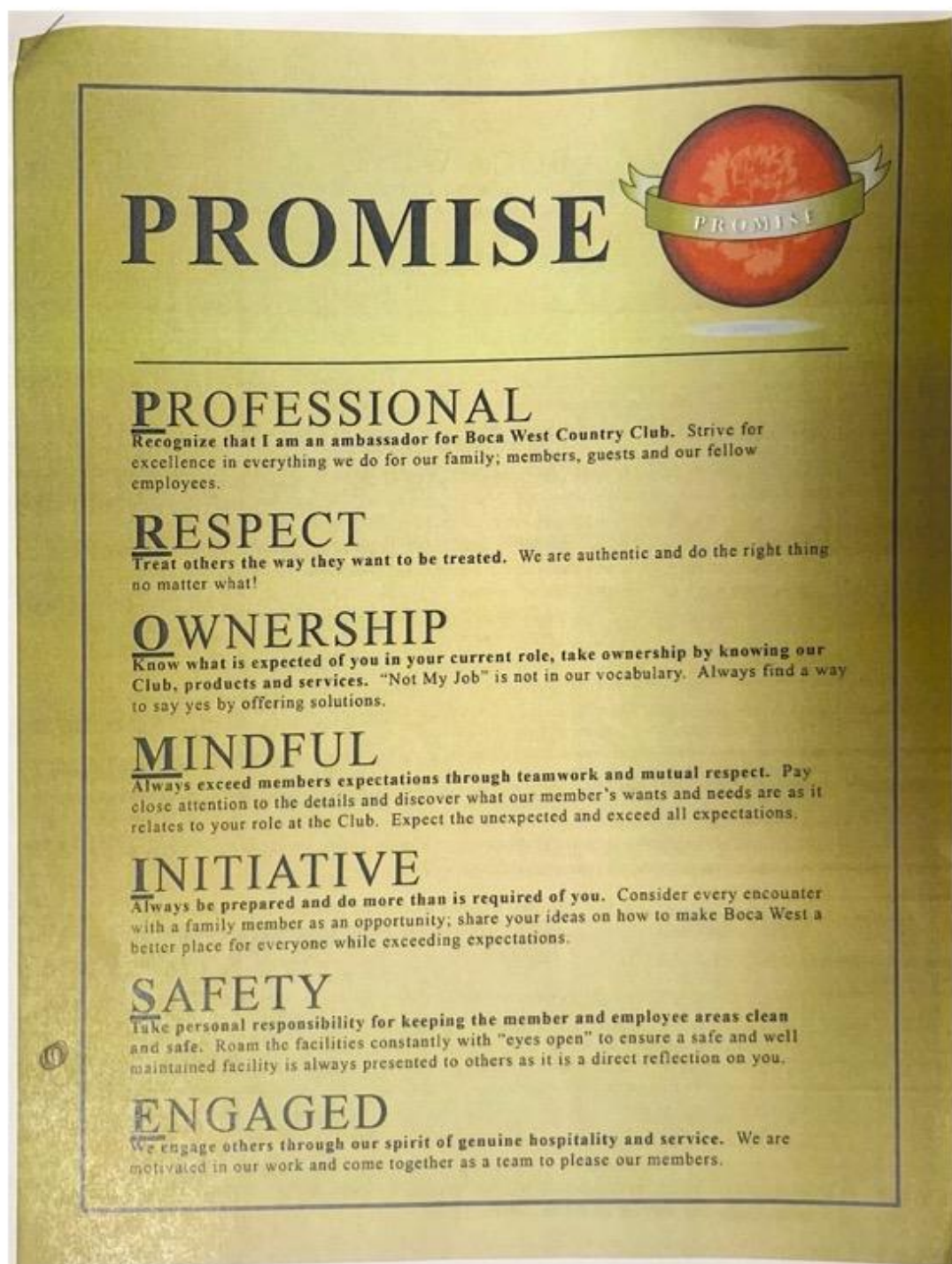
Fonte: própria

Anexo 3- BWCC F&B Training Manual



Fonte: própria

Anexo 4- Significado da palavra PROMISE



Fonte: própria

Anexo 5- Organização interna do Boca West Country Club (Department Heads)



Fonte: própria

Anexo 6- Planta do serviço de restauração do Boca West Country Club

PANACHE

Standard of Day Members will be seated within 30 seconds of arriving at the dining room and asked for their Membership Card.

DATE 03/03/24 SHIFT Brunch
 DAY Sunday MANAGER _____

PROMISE Engage BOAT Boat ROOM Boat
 BUFFET ATTN Maria/Lodi/Boon Dessert Michelle/Marble

HOSTS: Computer Fern
 Board Lisa
 Runner Michelle
Michelle
Michelle
Michelle

SECTION 1 Emma/Marble
 SECTION 2 Emma/Marble
 SECTION 3 Emma/Marble
 SECTION 4 Emma/Marble
 SECTION 5 Emma/Marble
 SECTION 6 Emma/Marble
 SECTION 7 Emma/Marble
 SECTION 8 Emma/Marble
 SECTION 9 Emma/Marble
 SECTION 10 Emma/Marble
 SECTION 11 Emma/Marble
 SECTION 12 Emma/Marble
 SECTION 13 Emma/Marble
 SECTION 14 Emma/Marble
 SECTION 15 Emma/Marble
 SECTION 16 Emma/Marble
 SECTION 17 Emma/Marble
 SECTION 18 Emma/Marble
 SECTION 19 Emma/Marble
 SECTION 20 Emma/Marble
 SECTION 21 Emma/Marble

RUNNERS Emma/Marble
 Expo/Tickets Emma Coffee _____ Bread/Back st Michelle Cordenzas Emma Emma Emma/Marble

Fonte: própria

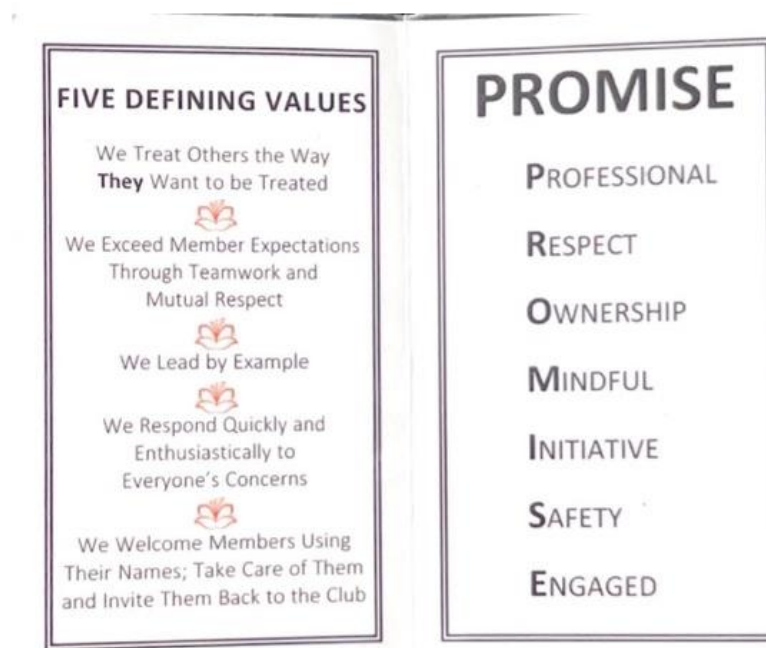
Anexo 7- Cartão com o significado da palavra PROMISE, Missão, Visão e Valores

Frente



Fonte: própria

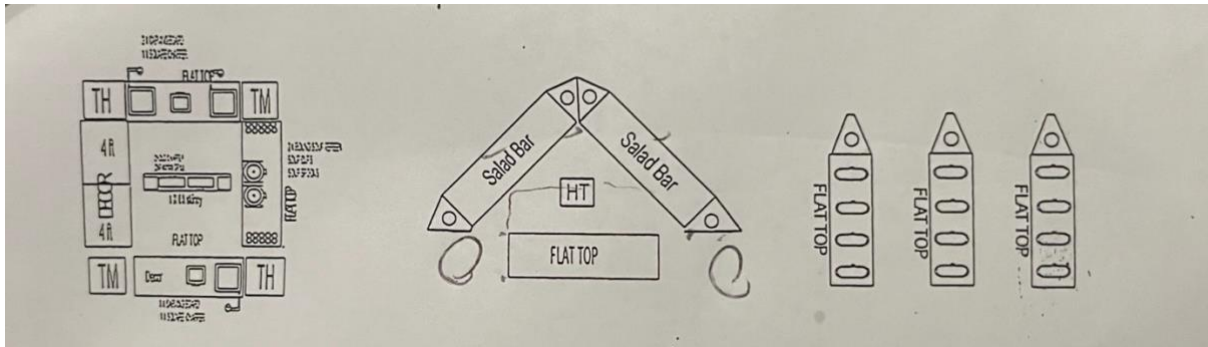
Verso



Fonte: própria

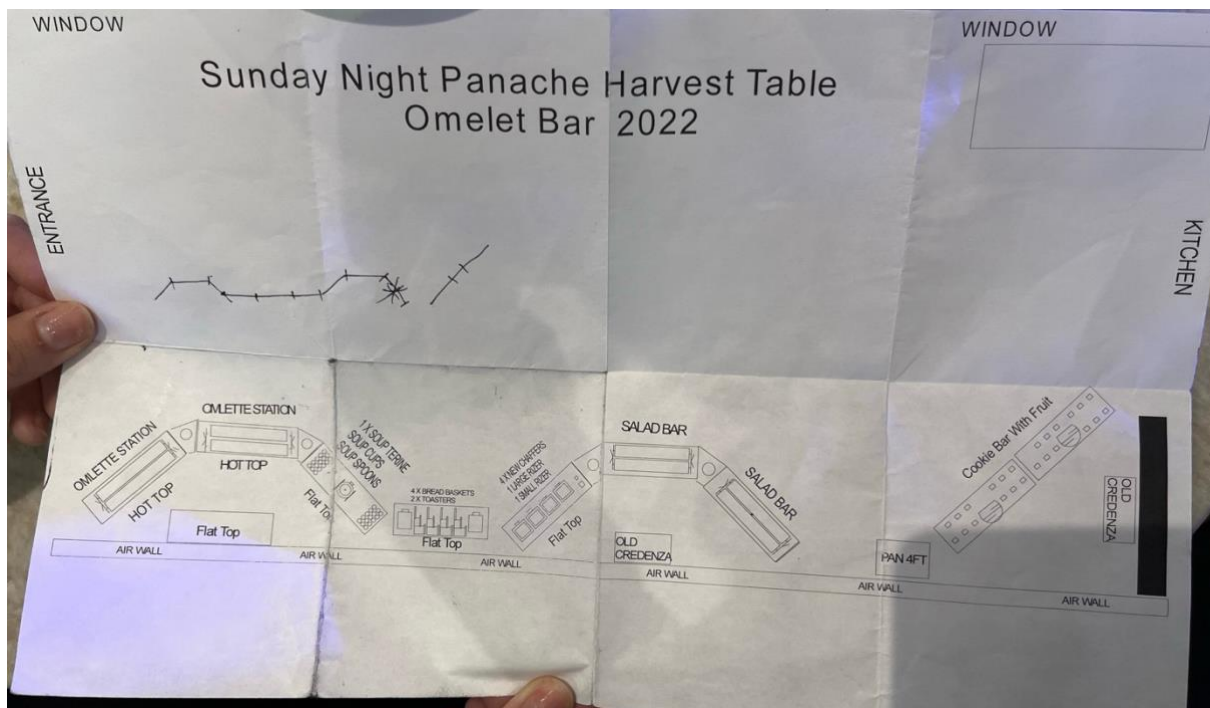
Anexo 8- Exemplos de plantas dos buffets

(Prime Rib Buffet)



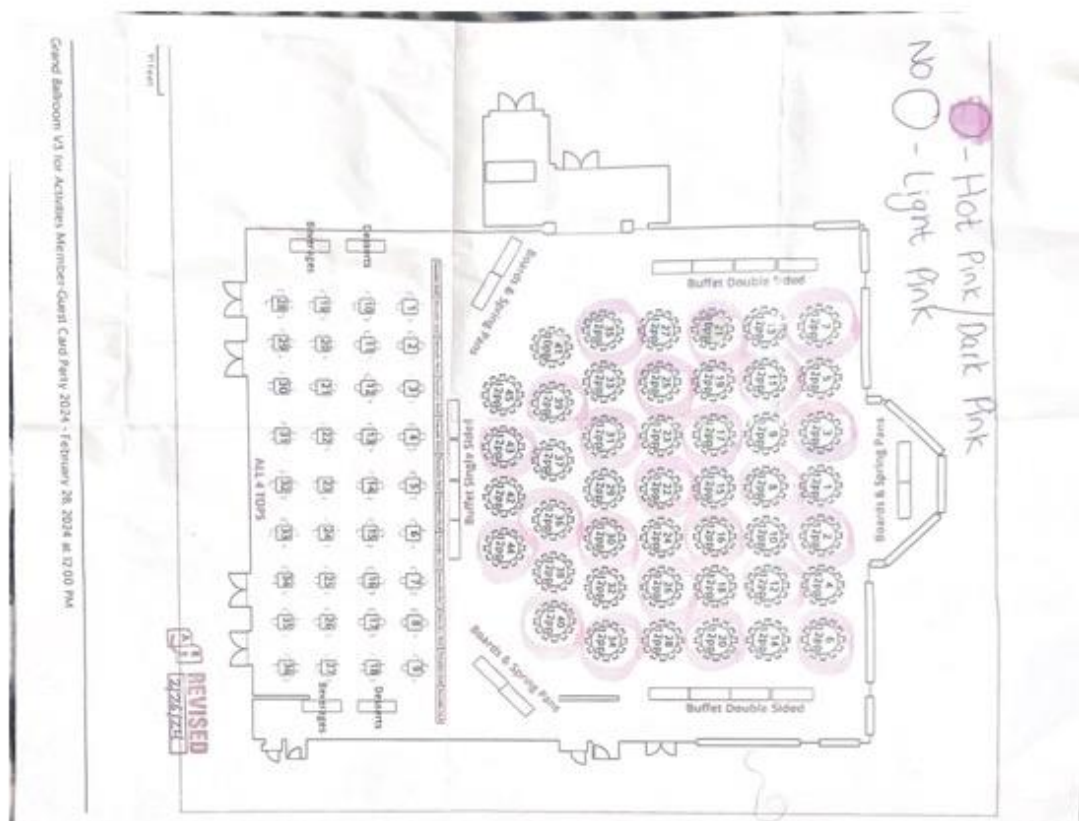
Fonte: própria

Sunday Night Panache Harvest Table



Fonte: própria

Anexo 9- Planta do serviço de catering do Boca West Country Club



Fonte: própria

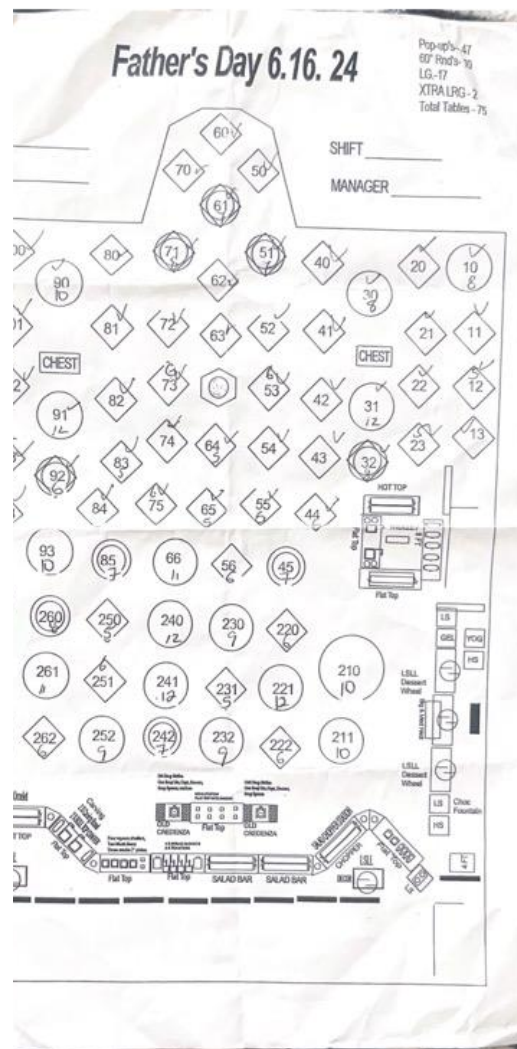
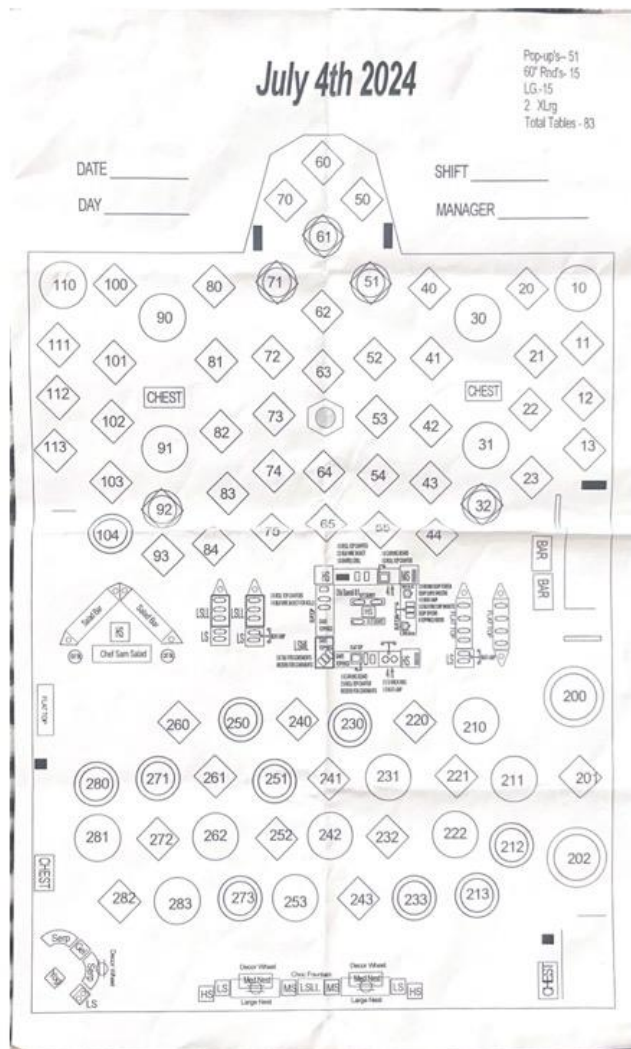
Anexo 10- Boca West Food & Beverage Core Standards Calendar

Boca West Food & Beverage Core Standards Calendar					
1 Staff will always appear clean, tidy, polished and well fitted in their correct uniforms. Staff must have the relevant tools required for their job function.	2 The staff will greet members and guests, smile, make eye contact and speak clearly in a friendly manner.	3 Members will be greeted within 30 seconds of arriving at the dining room and asked for their membership card.	4 Staff will create a sense of recognition by using the members name.	5 Special attention will be offered to single diners.	6 The host, when seating the members, will walk with members to the table. Staff will assist members with chairs and packages, giving initial attention to ladies.
7 All children under the age of 10 will receive a children's menu, "wicks-stix," placemat and crayons.	8 The host will mark extra place settings by turning the water glass upside down. Place settings will be removed once the mark has been made.	9 Water will be poured immediately upon members seating.	10 Bread will be "hot and fresh" when served to a table within 3 minutes of the members seating.	11 Children under the age of 10 will receive "goldfish and carrots" at the same time the adults receive bread.	12 On initial server approach a will be mandatory to introduce yourself, mention the 2 daily specials (dining room specific), and inquire about any dietary restrictions.
13 Beverages will be served from the right hand side with the right hand.	14 A dolly will be placed under all cups of regular coffee.	15 Table kept neat and tidy. All wrappers and debris removed consistently.	16 F&B member contact staff will be well informed about F&B products and events in order to discuss them effectively with members.	17 Member's orders will be repeated for accuracy and reviewed in the POS system prior to the order being sent to the kitchen.	18 Members orders will be served exactly as requested.
19 Condiments provided at time of food service. Silverware should always be appropriate.	20 Whenever leaving a table, staff will always inquire, "Is there anything else I may bring you at this time?"	21 Service will be attentive. Staff will anticipate member needs. Service will not be interruptive.	22 Members will be able to get staff attention within 30 seconds.	23 No beverage glass will be empty more than 2 minutes before a re-fill. Beverage glasses will be re-filled or removed.	24 When members have ordered ala carte, soiled plates are cleared within 3 minutes of all members finishing. When members are having buffet, soiled plates are to be cleared as they finish.
25 Food items will be cleared from the right hand side with the right hand.	26 Ensure all tables are thoroughly bussed. The number of visits to the table will be combined and minimized.	27 Checks will automatically be presented after server check back (lunch) or, after dessert and coffee is served (dinner).			28 Staff will inquire, "may I remove your plate?" before clearing.
Host Server Server Asst. Food Runner ← primary priority → secondary priority					

Fonte: própria

APÊNDICES

Apêndice 1- Plantas de eventos especiais do *Boca West Country Club*



Fonte: própria

Apêndice 2- Exemplo de *side works*

Team Reset		
Buffet Set-up		
Femke©	Wadson	Francois
Emmanuel	Frantdy	Paulius
William	Casey	Christian
Jean	Joel	Luca
Madochee	Phillipe	
Chairs		
Tyheeq©	Eoin	Gueven
Sanel	Sebastian	Joseph
Chris D		
Table Set		
Fabrizio©	Ana	Alexei
Amy	Sara	Cigdy
Jewel	Judy	Lily
Sidework		
Keith ©	Esther	Robin
Tailyn	Venas	Seth
Collin		
Tables Movement		
Ernest©	Mekhail	Brandon
Liam	Matthew	Tyheeq
Sean		
Salt/Pepper/Sugar		
Senzeni©	Zimkita	Alice
Linen		
Caitlin P©	Isabella	Eric A
Placemats		
Mo	Sony©	
Hostess Side-work		
Allie ©	Shanel	Ana Carolina
De'Andra	Ellie	Eric T
Papework		
Managers		

Fonte: própria

Apêndice 3- Levantamento fotográfico das áreas do Boca West Country Club

Panache

Setup da mesa



Restaurante



Vista do restaurante



Noite temática (Seafood Buffet)



Fonte: própria

Grand Central

Restaurante



Vista da varanda do restaurante (Balcony)



Fonte: própria

Eventos de Catering

Cabaret Night



Fogo de artifício, Carnaval



Aquatica Night



Dia de Páscoa



Fonte: própria