



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Rodrigues, Joana Sofia Péguinho

**Fundação Maria Clementina Godinho de
Campos : relatório final de estágio**

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4343>

Metadados

Data de Publicação	2024
Resumo	<p>O relatório final de estágio é um componente essencial e obrigatório ao Estágio da Licenciatura em Secretariado, tendo como objetivo analisar a capacidade da discente em desenvolver processos de pesquisa, a sua competência em analisar componentes das áreas onde esteve envolvida e apresentar detalhadamente as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio. O presente relatório é referente ao estágio realizado na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, situada na freguesia de Galveias...</p> <p>Abstract : The final internship report is an essential and compulsory component of the Internship of Office Management, with the objective of analyzing the student's ability to develop research processes, its competence in analysing components of the areas in which it was involved and to present in detail the activities carried out during the internship period. This report refers to the internship carried out at the Maria Clementina Godinho de Campos, located in Galveias. It begins with a theo...</p>
Editor	IPCB - ESECB
Palavras Chave	Arquivo, Desenvolvimento Profissional, Recursos Humanos, Secretariado na saúde, TIC, Archives, Professional Development, Human Resources, Health's Secretariat, TIC
Tipo	report
Revisão de Pares	Não
Coleções	ESECB - Secretariado

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-08-26T22:16:52Z com informação proveniente do Repositório



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação



FUNDAÇÃO
MARIA
CLEMENTINA
GODINHO
DE CAMPOS

Relatório Final de Estágio **Fundação Maria Clementina Godinho de Campos**

Estagiária

Joana Sofia Péguinho Rodrigues

Nº 20211039

Supervisor/a

Professor Doutor Luis Vicente Gómez García

Orientador/a

Dr. Luís Adolfo Narciso Maximiano de Oliveira

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Secretariado, realizada sob a supervisão do Professor Doutor Luis Vicente Gómez García, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Junho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Professora Doutora Maria Eduarda Borges dos Santos

Professora Coordenadora da Escola Superior de Educação | IPCB

Arguente

Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix

Professora Adjunta Convidada, Escola Superior de Gestão | IPCB

Supervisor

Professor Doutor, Luis Vicente Gómez García

Professor Adjunto da Escola Superior de Educação | IPCB

Dedicatória

Dedico o presente relatório de estágio à minha família que tornou possível a realização deste sonho.

À minha mãe por ser o meu maior exemplo de força e dedicação e por me ter apoiado incondicionalmente neste sonho, ao meu pai por ter acreditado sempre em mim e à minha irmã, por todo o apoio e preocupação ao longo desta jornada.

Ao meu namorado por todo o apoio, paciência e compreensão constante e por todas as palavras de incentivo que me fizeram seguir em frente com determinação e confiança.

Aos meus amigos por toda a ajuda, companheirismo e apoio demonstrado ao longo desta vida acadêmica e que tornaram todos os momentos vividos ainda mais especiais.

Dedico ainda toda esta conquista aos meus avós e em especial ao meu avô, que acompanhou o início desta etapa tão desejada por ele, mas que infelizmente já não teve a oportunidade de a ver finalizada.

Por último, mas não menos importante dedico esta conquista a mim própria, como símbolo de perseverança, determinação e superação.

A todos, muito obrigada!

Agradecimentos

Primeiramente manifesto os meus agradecimentos à Escola Superior de Educação de Castelo Branco e a todos os professores da Licenciatura em Secretariado, por terem contribuído para a minha formação e crescimento académico e pessoal e em especial ao meu supervisor de estágio, o Professor Luis Vicente Gómez García, por toda a disponibilidade, orientação competente e auxílio perante todas as dúvidas que foram surgindo ao longo da realização do presente relatório.

Em particular dirijo os meus sinceros agradecimentos à Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, pela oportunidade concedida de realizar este estágio curricular e por todo o acolhimento, apoio e conhecimento que foi sempre demonstrado. Gostaria ainda de deixar um grande agradecimento ao meu orientador de estágio, o Dr. Luís Adolfo de Oliveira, por toda a ajuda e disponibilidade prestada ao longo do estágio, bem como toda a sua dedicação para que tudo corresse da melhor forma possível.

Resumo

O relatório final de estágio é um componente essencial e obrigatório ao Estágio da Licenciatura em Secretariado, tendo como objetivo analisar a capacidade da discente em desenvolver processos de pesquisa, a sua competência em analisar componentes das áreas onde esteve envolvida e apresentar detalhadamente as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio.

O presente relatório é referente ao estágio realizado na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, situada na freguesia de Galveias.

Inicia-se com uma fundamentação teórica, onde são referidos os assuntos abordados no período de estágio, permitindo assim demonstrar a capacidade de pesquisa e de interpretação de estudos científicos relacionados com a área em questão, para uma melhor compreensão da temática apresentada.

Em segundo lugar, procede-se à apresentação do estágio e da entidade acolhedora, com um breve resumo da história da instituição, apresentando a sua missão, visão e valores e descrevendo a sua hierarquia.

Posteriormente, encontra-se a descrição das atividades desenvolvidas pela estagiária durante a época de estágio, descrevendo-as detalhadamente, dando a conhecer as aprendizagens adquiridas ao longo desta fase.

De seguida, é apresentada uma reflexão crítica onde a discente expõe e analisa o seu percurso e a sua vivência ao longo do estágio.

Por fim, é elaborada a conclusão e apresentados a bibliografia, apêndices e anexos.

Palavras-chave

Arquivo; Desenvolvimento Profissional; Recursos Humanos; Secretariado na saúde; TIC.

Abstract

The final internship report is an essential and compulsory component of the Internship of Office Management, with the objective of analyzing the student's ability to develop research processes, its competence in analysing components of the areas in which it was involved and to present in detail the activities carried out during the internship period.

This report refers to the internship carried out at the Maria Clementina Godinho de Campos, located in Galveias.

It begins with a theoretical foundation, which refers to the subjects covered during the internship period, demonstrating the ability to research and interpret scientific studies related to the area in question in order to gain a better understanding of the subject matter presented.

Secondly, the internship and the host organisation are presented, with a brief summary of the institution's history, mission, vision and values along with a description of its hierarchy.

Then there is a description of the activities carried out by the trainee during the internship, describing them in detail and making known the lessons learnt during this phase which is then followed by a critical reflection where the student explains and analyses its journey and experiences during the internship.

Finally, the conclusion is drawn up and the bibliography, appendices and annexes are presented.

Keywords

Archives; Professional Development; Human Resources; Health's Secretariat; TIC.

Resumen

El informe final de prácticas es un componente esencial y obligatorio del Grado en Secretariado, cuyo objetivo es analizar la capacidad de la alumna para desarrollar procesos de investigación, su competencia en el análisis de los componentes de las áreas en las que estuvo implicada y presentar detalladamente las actividades realizadas durante el periodo de prácticas.

Este informe se refiere a las prácticas realizadas en la Fundación María Clementina Godinho de Campos, situada en Galveias.

Empieza con una fundamentación teórica, que hace referencia a los temas tratados durante el periodo de prácticas. Esto demuestra la capacidad de investigar e interpretar estudios científicos relacionados con el área en cuestión, con el fin de obtener una mejor comprensión de la materia presentada.

En segundo lugar, se presentan las prácticas y la organización de acogida, con un breve resumen de la historia de la institución, su misión, visión y valores y una descripción de su jerarquía.

A continuación, se describen las actividades realizadas por el becario durante las prácticas, describiéndolas detalladamente y dando a conocer las lecciones aprendidas durante esta fase.

A continuación, se realiza una reflexión crítica en la que la estudiante explica y analiza su trayectoria y sus experiencias durante las prácticas.

Por último, se redactan las conclusiones y se presentan la bibliografía, los apéndices y los anexos.

Palabras clave

Archivos; Desarrollo profesional; Recursos humanos; Secretariado de salud; TIC.

Índice Geral

INTRODUÇÃO	1
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
1.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA ATUALIDADE.....	3
1.1.1 <i>Perfil de um profissional de secretariado</i>	3
1.1.2 <i>Competências de um profissional de secretariado</i>	3
1.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA SAÚDE.....	5
1.2.1 <i>Serviço de Arquivo Médico e Estatística</i>	5
1.3 A IMPORTÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	6
1.3.1 <i>As TIC mais utilizadas pelo profissional de secretariado</i>	7
1.4 ARQUIVO.....	8
1.4.1 <i>Arquivo Físico</i>	8
1.4.2 <i>Arquivo Digital</i>	9
1.4.3 <i>Modelos e métodos de arquivo</i>	9
1.4.4 <i>Tipos de arquivo</i>	10
1.5 RECURSOS HUMANOS.....	10
1.5.1 <i>Definição de Gestão de Recursos Humanos</i>	10
1.5.2 <i>Funções e Recursos da GRH</i>	10
1.5.3 <i>Importância da GRH para o sucesso organizacional</i>	11
1.6 CONTABILIDADE.....	11
1.6.1 <i>Conceitos essenciais de Contabilidade</i>	11
1.6.2 <i>Utilizadores da Contabilidade</i>	12
1.7 MARKETING E RELAÇÕES-PÚBLICAS.....	12
1.7.1 <i>Conceitos essenciais de Marketing</i>	13
1.7.2 <i>Estrutura de um plano de Marketing</i>	13
1.7.3 <i>Conceitos essenciais de Relações-Públicas</i>	14
1.7.4 <i>Processo de planificação das Relações-Públicas</i>	15
1.7.5 <i>Diferenças entre Marketing e Relações-Públicas</i>	16
2 APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA	17
2.1 INFORMAÇÃO RELATIVA AO ESTÁGIO.....	17
2.2 APRESENTAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	17
2.3 APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	17
2.3.1 <i>Breve História da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos</i>	17
2.3.2 <i>Missão, Visão e Valores</i>	18
2.3.3 <i>A hierarquia</i>	19
3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	21
3.1 INTRODUÇÃO E PROGRAMAÇÃO UTILIZADA.....	21
3.2 ARQUIVO.....	21
3.2.1 <i>Arquivo dos utentes da instituição</i>	21
3.2.2 <i>Arquivo dos serviços administrativos</i>	22
3.2.3 <i>Atualização da lista de espera de candidatos</i>	22
3.3 GESTÃO DE DADOS.....	22
3.3.1 <i>Atualização dos contactos dos familiares dos utentes e de colaboradores</i>	22
3.3.2 <i>Consulta dos cadernos de recenseamento eleitoral</i>	23

3.4	CORRESPONDÊNCIA	23
3.5	RECURSOS HUMANOS	23
3.5.1	<i>Mapa de Férias</i>	23
3.5.2	<i>Processamento Salarial</i>	24
3.6	CONTABILIDADE	25
3.6.1	<i>Faturas</i>	25
3.7	MARKETING E RELAÇÕES PÚBLICAS.....	25
3.7.1	<i>Elaboração de um jornal da instituição</i>	25
4	REFLEXÃO CRÍTICA.....	29
	CONCLUSÃO	31
	BIBLIOGRAFIA	32
	APÊNDICES.....	36
	APÊNDICE I: NOVAS LOMBADAS	36
	APÊNDICE II: EXEMPLO DE UMA FOLHA DE CORRESPONDÊNCIA ENVIADA.....	37
	APÊNDICE III: EXEMPLO DE UMA LISTAGEM DE DESPESAS DOS UTENTES (FARMÁCIA)	38
	APÊNDICE IV: EXEMPLO DE UMA LISTAGEM DE DESPESAS DAS OBRAS DE CASAS ARRENDADAS	39
	ANEXOS	40
	ANEXO I: PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO.....	40
	ANEXO II: AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO.....	42
	ANEXO III: PARECER DE ADMISSIBILIDADE A PROVAS PÚBLICAS	45

Índice de figuras

Figura 1 - Fachada da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos	18
Figura 2 - Organograma Funcional da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos.....	19
Figura 3 - Capa do jornal "Gerações"	27

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

CAE - Classificação Portuguesa das Atividades Económicas

CD - Centro de Dia

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

ESE - Escola Superior de Educação

GRH - Gestão de Recursos Humanos

IPCB - Instituto Politécnico de Castelo Branco

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

Introdução

No âmbito da unidade curricular de Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação (ESE), pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), a estagiária realizou o seu estágio curricular na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos.

O estágio, teve a duração de quinze semanas, no período compreendido entre o dia 12 de fevereiro e 25 de maio de 2024. O presente relatório tem como finalidade identificar, descrever e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular realizado na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, em Galveias, pela estudante Joana Sofia Péguinho Rodrigues, do curso de Licenciatura em Secretariado, de acordo com o protocolo celebrado entre a instituição e a Escola Superior de Educação de Castelo Branco.

O estágio foi uma grande oportunidade para aplicar conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura, contribuindo para a sua experiência profissional, uma vez que o estágio curricular atua como sendo um primeiro contacto com o mercado de trabalho, proporcionando a aquisição de competências práticas e interligando a parte teórica com a parte prática.

A metodologia utilizada durante o período do estágio, foi principalmente observacional, seguida de uma metodologia prática de aplicação dos conhecimentos adquiridos. Já a metodologia aplicada na realização do relatório de estágio foi uma metodologia mais qualitativa, onde a estagiária realizou pesquisas bibliográficas de seleção de informação e apresentação dessa mesma seleção e posteriormente fez uma comparação entre o que pesquisou e as atividades que realizou no estágio.

O relatório encontra-se dividido em quatro capítulos principais. O primeiro capítulo incide sobre a fundamentação teórica e metodológica do trabalho: O Profissional de Secretariado na Atualidade; O Profissional de Secretariado na Saúde; A importância das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC); Arquivo; Recursos Humanos; Contabilidade; Marketing e Relações-Públicas.

No segundo capítulo, são apresentados os objetivos do estágio da discente bem como a apresentação do estágio e da entidade acolhedora.

No capítulo seguinte, são descritas as atividades desenvolvidas pela estudante durante o período de estágio.

Posteriormente, é desenvolvido um memorando, que procura refletir a avaliação crítica do percurso efetuado, as dificuldades sentidas pela discente e como essa experiência contribuiu para o seu crescimento pessoal.

Por fim, é apresentada uma conclusão seguida da bibliografia, dos anexos e apêndices.

1 Fundamentação Teórica

1.1 O Profissional de Secretariado na Atualidade

1.1.1 Perfil de um profissional de secretariado

Um profissional de secretariado deve deter a capacidade de resolução de problemas (capacidade de procurar e propor soluções; ser capaz de pedir ajuda em situações complexas; conseguir manter a serenidade e o bom senso), a capacidade de comunicar (ser empático; praticar a escuta ativa; conseguir transmitir com clareza o que se pretende comunicar) e a planificação do trabalho (cumprir prazos; conseguir estabelecer prioridades; ter um sistema de organização que possa ser compreendido por chefias e colegas). (Borges, 2015)

Segundo Bortolotto & Willers (2007):

O perfil e atribuições do profissional de Secretariado Executivo é complexo e não se restringe a atividades rotineiras de um escritório, mas sim está interligado com toda a organização. E é importante lembrar que para atingir a excelência no trabalho precisa haver constante reciclagem e aperfeiçoamento de conhecimento.(p. 55)

Bortolotto & Willers (2007), afirmam ainda que, dentro de uma organização ou instituição, uma das principais qualidades desejáveis no profissional de Secretariado Executivo é a capacidade de relacionar-se com os outros, sejam eles, superiores, colaboradores ou visitantes. (p. 53)

1.1.2 Competências de um profissional de secretariado

De acordo com Santos, Brunheta & Franco (2016):

A globalização dos serviços e das empresas é uma realidade incontestável nos dias de hoje, exercendo um impacto significativo no mercado de trabalho no âmbito do Secretariado. Longe de ser ameaçada, a atividade, em constante evolução, demonstrou ser capaz de se adaptar às mudanças, consolidando assim a sua importância, uma vez que as exigências e as responsabilidades aumentam, tornando fundamental a identificação dos tipos de competências necessárias que o responsável pelas funções de Secretariado e Assessoria deve possuir para realizar as tarefas que lhe são atribuídas.

Segundo Santos, Brunheta & Franco (2016):

No que respeita às competências científicas, e com base na análise de ofertas de emprego na área do Secretariado e Assessoria de Direção, a mais evidenciada pelos empregadores é sem dúvida o domínio correto da língua portuguesa, oral e escrita. A máxima adaptada “Demonstra-me como falas e escreves, dir-te-ei quem és”, verdadeira para qualquer profissional, é imprescindível a um Secretário, que deve ser exímio na utilização da ortografia e da sintaxe da sua língua materna, aplicada ao domínio específico de atuação da empresa/organização onde exerce funções. (p. 5)

Afirmam ainda que um profissional de secretariado deve deter algumas competências comportamentais, tais como, demonstrar capacidade para trabalhar em equipa, ser inovador e não se limitar apenas às tarefas que lhe são solicitadas, ser flexível e fazer uma boa gestão de tempo, respeitar o sigilo profissional, ser proativo e eficiente, ser responsável, ter competências de comunicação e deve também adquirir competências profissionais, ou seja, deve estar sempre familiarizado com a cultura da empresa na qual está ou estará a atuar. (Santos, Brunheta, & Franco, 2016)

Segundo Adelino & Silva (2012) citado por Sabino & Rocha (2004, p. 9):

O novo perfil do profissional de secretariado vai muito além de dominar os novos aparatos tecnológicos. Passa por requisitos como fluência em novos idiomas, capacidade de interação com vários públicos e de gerenciamento das relações interpessoais, tornando-se, por vezes, um profissional de linha de frente da empresa na qual desenvolve suas atividades e incorporando ao seu perfil as funções de Relações Públicas, Administrador, Executivo e Cogestor.

Segundo Borges (2015), O profissional de secretariado deve deter competências pessoais (Saber ser), interpessoais (Saber estar) e técnicas (Saber fazer).

As competências pessoais incluem:

- Organização;
- Proatividade e autonomia;
- Bom senso;
- Determinação;
- Rigor;
- Flexibilidade;
- Criatividade;
- Pontualidade.

As competências interpessoais abrangem:

- Assertividade;
- Empatia;
- Cortesia;
- Espírito de equipa;
- Boa dicção;

- Espírito de liderança.

As competências técnicas compreendem:

- Informática;
- Língua materna;
- Línguas estrangeiras;
- Gestão documental;
- Protocolo;
- Contabilidade;
- Cultura geral.

1.2 O Profissional de Secretariado na Saúde

Um profissional de secretariado na gestão e administração de entidades de saúde, desempenha um papel crucial na comunicação tanto interna como externa da instituição, na coordenação das atividades administrativas e de recursos humanos, para garantir o bem estar tanto dos utentes como dos funcionários.

Segundo o Guia Ocupacional Nº177 intitulado “*Medical Secretary, Medical Assistant*”, citado no relatório de estágio de Mariana Nisa (2021), refere-se à forma como o papel do secretário médico é descrito. Assim, o secretário médico é definido como um funcionário cujas principais funções envolvem a gestão dos assuntos e da documentação do consultório médico. O secretário clínico lida com tarefas administrativas tais como: gestão da agenda de consultas, elaboração de documentos como relatórios, organização da base de dados da clínica, controlo de faturas e recibos, entre outras responsabilidades. O seu trabalho é fundamental para garantir a organização da clínica e atuar como intermediário entre o médico e o paciente.

Em suma, um profissional de secretariado desempenha um papel multifacetado na gestão e administração de entidades de saúde, prestando apoio administrativo crucial e assegurando que as operações quotidianas sejam realizadas de forma eficiente e eficaz.

1.2.1 Serviço de Arquivo Médico e Estatística

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) tem a finalidade de armazenar, tratar e preservar o prontuário médico, ou seja, os processos clínicos dos pacientes, melhorando também assim a gestão hospitalar.

O prontuário médico é essencial na relação entre o médico e o paciente, sendo definido como um conjunto de documentos padronizados e ordenados, onde devem ser registados todos os cuidados profissionais prestados aos pacientes.

Segundo Santos, Mota & Araujo (2020, p. 20):

Sendo o SAME um dos mais importantes e estratégicos setores de atividades dentro de qualquer instituição de saúde, faz-se fundamental o gerenciamento documental, proporcionando maior nível de segurança no tratamento, acondicionamento, disponibilização e acesso às informações referentes ao

prontuário de pacientes, possibilitando melhorias no processo de trabalho e assistência aos pacientes.

Tal como se refere no relatório de estágio de Mariana Nisa (2021), a Portaria nº 247/2000 de 8 de maio do Diário da República:

“Aprovou o regulamento arquivístico para os hospitais e demais serviços do Ministério da Saúde, no que se refere à avaliação, seleção, transferência, incorporação em arquivo definitivo, substituição de suporte e eliminação da documentação, atribuindo à Direção-Geral da Saúde a competência para atribuição dos prazos de conservação dos documentos em fase ativa e semiativa.”

Em síntese, o SAME é fundamental em qualquer instituição de saúde, pois permite que todos os profissionais obtenham a informação necessária, aplicando-a de forma eficaz no atendimento aos pacientes que recorrem à instituição.

1.3 A importância das Tecnologias de Informação e Comunicação

Perante o avanço tecnológico, é cada vez mais importante que todos os cidadãos adquiram competências para utilizarem as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Neste contexto, é crucial que haja uma maior aproximação entre as instituições sociais, e é indispensável que os profissionais de secretariado estejam preparados para utilizar os recursos tecnológicos de maneira eficaz, a fim de produzir e difundir informação com qualidade e transparência. (Silveira, 2016)

Segundo Silveira (2016, p. 135):

As Tecnologias de Informação e Comunicação pretendem constituir-se como um conjunto de intervenções favoráveis à aquisição de competências científicas, pedagógicas e técnicas neste domínio e, por esta via, um espaço dedicado ao estudo, à reflexão e à crítica como componentes essenciais de formação e desenvolvimento pessoal, indispensáveis à vida profissional.

Para ter sucesso num ambiente em constante mudança, é importante procurar formas de se destacar e garantir um crescimento económico sustentável a longo prazo. O setor das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), possui a capacidade de proporcionar ao negócio oportunidades de crescimento contínuo, mantendo a sua competitividade no mercado. (Pita, 2018)

Pita (2018, p. 504) indica que “Las TICs son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.”

Mujica (2000) citado por Pita (2018, pág. 502) afirma que “el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo.”

Em suma, nos dias de hoje, os profissionais de secretariado precisam de se adaptar ao avanço tecnológico, dominando as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). As TIC são fundamentais para o crescimento económico sustentável das empresas, desde que sejam utilizadas de forma inteligente. O avanço tecnológico trouxe uma nova dinâmica para as organizações, caracterizada pela flexibilidade e rapidez. Portanto, é essencial que os profissionais de secretariado incorporem as TIC no seu trabalho para se manterem competitivos num ambiente em constante evolução.

1.3.1 As TIC mais utilizadas pelo profissional de secretariado

Rosário (2011) citado por Kossoski, Seliger, & Santos (2017) refere que metade das funções de uma secretária envolve o uso direto das TIC, mais especificamente, o domínio do *word*, *excel*, *powerpoint*, *internet*, *Outlook* e restantes *softwares*. Posto isto, é natural que o profissional de secretariado deva possuir conhecimentos em *softwares*, *hardwares* e ferramentas de tecnologia de informação, uma vez que essas competências são essenciais para desempenhar eficazmente as atividades inerentes à sua profissão.

Segundo Santos (2022, p. 7):

O Microsoft Office Excel, conhecido também por Office Excel ou somente Excel, é um software da Microsoft. É um programa que gera planilhas, o que antigamente só era feito por papel. Este programa foi lançado em 1985, para a plataforma MAC, da Apple. O programa foi criado para competir com o Lótus 1-2-3, que estava ganhando espaço no mercado. A primeira versão para Windows saiu em 1987, e após este ano, a Microsoft lançou várias novas versões do Excel, em geral a cada dois anos uma nova versão.

Santos (2022, p. 9) indica que “O software possui cerca de 329 funções, classificadas da seguinte maneira: financeira, data e hora, matemática e trigonométrica, estatística, procura e referência, banco de dados, texto, lógica e informações.”

Santos (2000) afirma ainda que o *Excel* é um *software* versátil que pode ser usado para tarefas simples, como acompanhar despesas pessoais, até tarefas complexas, como processamento de folha de pagamento e análise estatística. Este é útil tanto para uso doméstico como para gestão empresarial, permitindo criar e gerir uma variedade de dados e informações, desde registos financeiros até análises comerciais detalhadas, tudo através de planilhas, gráficos e outras ferramentas.

Roque, Silva, & Marques (2007, p. 15) mencionam que:

O Microsoft Word 2007 é um processador de texto, que constitui uma poderosa ferramenta de auxílio à elaboração de documentos. Com este software, o utilizador pode criar uma grande diversidade de documentos, recorrendo a funcionalidades como o uso de tabelas, gráficos, índices, imagens, som, vídeo, texto em colunas, entre muitas outras. O Word 2007 pode também constituir uma alternativa válida para a elaboração de páginas Web, permitindo criar páginas atractivas e dinâmicas com muita facilidade.

Em suma, nos tempos atuais, é claro que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) desempenham um papel fundamental na aquisição de competências essenciais para o desenvolvimento pessoal e profissional. Num mundo em constante mudança, destacar-se e garantir um crescimento económico sustentável a longo prazo torna-se crucial, e as TIC proporcionam oportunidades contínuas para isso, mantendo a competitividade das empresas no mercado. No entanto, é vital aplicar essas tecnologias, reconhecendo o seu potencial para melhorar a produtividade, qualidade, controlo e comunicação empresarial. O avanço tecnológico das áreas de informática e das telecomunicações trouxe consigo um novo exemplo de acesso ao conhecimento, flexibilidade, interatividade, economia, rapidez, independência, comunicação e desenvolvimento organizacional, moldando profundamente a maneira como as organizações operam e evoluem.

1.4 Arquivo

Esta secção do arquivo encontra-se dividida em subsecções, oferecendo uma análise dos seguintes tópicos: arquivo físico, arquivo digital, modelos e métodos de arquivo e tipos de arquivo.

A análise detalhada destas 4 subsecções proporciona uma compreensão abrangente da gestão documental, desde a importância histórica do arquivo físico até às vantagens do arquivo digital, passando pela diversidade de modelos e métodos de arquivo e a compreensão dos diferentes tipos de arquivo.

1.4.1 Arquivo Físico

O conceito de arquivo foi se moldando e alterando ao longo da história, em conformidade com as mudanças políticas e culturais. Posto isto, não existe uma definição de arquivo definitiva, cada autor tem a sua própria definição do mesmo.

Entende-se por arquivo o conjunto orgânico de documentos, independentemente da sua data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por uma pessoa jurídica, singular ou colectiva, ou por um organismo público ou privado, no exercício da sua actividade e conservados a título de prova ou informação. (Rede Portuguesa De Arquivos, 2014)

Segundo Rodrigues (2006), o arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família. (p. 105)

Almeida (2012) refere que:

O arquivo tornou-se um modelo de organização do trabalho onde se permite a consolidação de material por vezes residual e efémero. E também, torna disponível essa informação para recriar relações transversais ainda impossíveis no momento de recolha da imagem isolada. (p. 4)

No início das atividades de uma empresa, é comum que a responsabilidade pela guarda e conservação de documentos de grande valor seja atribuída a cada

departamento individualmente. Esses documentos podem incluir registros legais essenciais para exercer a sua atividade, bem como informações sensíveis relacionadas a funcionários, clientes ou assuntos fiscais. Embora reconheçam a importância desses documentos, muitas empresas optam por distribuir essa responsabilidade entre os departamentos, o que pode resultar em diversas práticas de gestão de documentos em toda a organização. (Batista, 2019)

Os sistemas de arquivamento foram criados para que todos os documentos que sejam considerados importantes pudessem ser guardados de forma adequada e organizada, por um certo período. (Batista, 2019)

1.4.2 Arquivo Digital

As TIC permitem a gestão eletrônica dos documentos, otimizando dessa forma espaços físicos para que essas informações possam ser guardadas. Os documentos importantes podem ser armazenados eletronicamente, facilitando o acesso rápido e fácil quando necessário. Para além disto, com a ajuda das TIC conseguimos com algumas funcionalidades mais avançadas, localizar mais rapidamente documentos específicos e preservar os documentos com uma maior segurança, enquanto no arquivo tradicional, a busca de documentos físicos pode ser demorada e por vezes induzir em erro. (Batista, 2019)

Segundo Balcky (2011):

O arquivo digital terá essencialmente uma estrutura lógica, sujeita ao contexto tecnológico em permanente mudança, em oposição ao arquivo tradicional, com formatos analógicos e suportes cuja estabilidade poderá durar séculos, em relação aos quais as descobertas da Química e da Biologia conduziram desde há um século a aperfeiçoamentos espectaculares nas técnicas de protecção e de tratamento de documentos. (p. 12)

Em síntese, as TIC permitem a gestão eletrônica de documentos, otimizando o uso de espaços físicos e facilitando o acesso rápido e seguro às informações armazenadas, os arquivos digitais são flexíveis, mas sujeitos a mudanças tecnológicas, já os arquivos tradicionais, embora mais estáveis a longo prazo, dependem de avanços nas técnicas de proteção e de tratamento de documentos.

1.4.3 Modelos e métodos de arquivo

No que respeita aos modelos de arquivos, estes podem ser guardados nas seguintes formas:

- Verticais;
- Horizontais;
- Rotativos;
- Deslizantes.

Cada arquivo deve ser colocado numa pasta e intitulado corretamente, para que possa ser encontrado com facilidade.

Os métodos de arquivo mais utilizados pelas empresas são:

- Alfabético nominal;
- Alfabético geográfico;
- Alfabético específico ou por assunto. (Batista, 2019)

1.4.4 Tipos de arquivo

Rousseau e Couture (1998, p. 20) citado por Reis (2017), referem que existem 3 tipos de arquivos:

- Arquivos correntes (É o período em que os documentos ativos, são essenciais para as atividades diárias da empresa, ou seja, são os documentos que estão em uso frequente);
- Arquivos intermédios (Os documentos semiativos, são aqueles que precisam de ser mantidos por razões administrativas, legais ou financeiras, mas não são necessários para as atividades diárias da empresa);
- Eliminação ou conservação como arquivos definitivos (É o momento em que os documentos inativos já não são considerados úteis para a organização que os criou, posto isto eles podem ser eliminados ou mantidos como arquivos definitivos).

1.5 Recursos Humanos

Neste tópico irá ser abordada a definição de gestão de recursos humanos, algumas das suas funções, a importância da gestão de recursos humanos para o sucesso organizacional e destaca-se ainda como um dos principais recursos das empresas, os colaboradores, que são essenciais para o desenvolvimento e crescimento das organizações.

1.5.1 Definição de Gestão de Recursos Humanos

Segundo Bilhim (2004, p.20):

A gestão de recursos humanos diz respeito a todas as decisões e acções de gestão que afectam a relação entre as organizações e os seus empregados. Envolve, por isso mesmo, todas as acções relativas à selecção, formação, desenvolvimento, recompensas e relações com os empregados.

1.5.2 Funções e Recursos da GRH

Algumas das funções da GRH são: o planeamento (estabelecer objetivos e estratégias), organização (definir quem faz o quê, como, para quem e onde, dentro da estrutura da empresa), liderança (motivar, orientar e resolver conflitos entre os membros da equipa, visando o alcance dos objetivos organizacionais e também o desenvolvimento pessoal dos colaboradores) e controlar (Vigiar e avaliar o

desempenho das atividades e dos colaboradores em relação ao planeamento). (Bilhim, 2004)

Todas as empresas, seja qual for a sua área de atuação ou dimensão, dependem essencialmente de pessoas. Os colaboradores são o elemento essencial e fundamental de qualquer organização, representando assim o seu recurso mais valioso. (Carvalho, 2021)

1.5.3 Importância da GRH para o sucesso organizacional

Gomes, Cunha, M., Rego, Cunha, R., Cabral - Cardoso, Marques (2008, p.11) citado por Carvalho (2021) referem que:

A Gestão de Recursos Humanos de uma empresa desempenha um papel fulcral para o desenvolvimento e crescimento da mesma. Neste sentido a forma utilizada pelas organizações para gerir o capital humano constitui uma ferramenta essencial para aumentar a criação de valor de uma empresa, na medida em que as organizações que apresentam ter um maior sucesso são aquelas que gerem de forma eficaz os seus recursos humanos.

Carvalho (2021, p.11) afirma que:

Uma das tarefas mais relevantes para os gestores é, neste seguimento, a de compreender o modo como as entidades empresariais são capazes de gerir as pessoas, de forma a aumentar a capacidade produtiva mantendo os custos associados ao trabalho dentro de um limite previamente estabelecido.

Em síntese, a gestão de recursos humanos é essencial para o sucesso das organizações, impactando diretamente na produtividade e no desenvolvimento dos colaboradores. Ao reconhecer os colaboradores como o recurso mais valioso, as empresas podem promover um ambiente de trabalho motivador e eficiente, garantindo assim a sua competitividade e sustentabilidade no mercado.

1.6 Contabilidade

No âmbito do secretariado, o conhecimento básico de contabilidade é crucial, pois permite a organização e manutenção de documentos financeiros e o apoio na gestão orçamental, contribuindo para a eficiência e a transparência da organização.

1.6.1 Conceitos essenciais de Contabilidade

Ribeiro (1998, p.14) citado por Fernandes (2015) define contabilidade da seguinte forma:

A contabilidade é uma ciência que permite, através de suas técnicas, manter um controle permanente do património da empresa.

Berti (2001, p.14) citado por Fernandes (2015) determina a contabilidade da seguinte maneira:

Conceitua-se contabilidade como sendo a ciência que estuda, regista e controla o património. É definida como ciência porque representa uma soma de conhecimentos

práticos, sedimentados no tempo, representados por seus princípios e convenções geralmente aceitos.

Fernandes (2015, p.15) determina que a finalidade e a aplicação da contabilidade é a seguinte:

É permitir a obtenção de informações econômicas e financeiras acerca da entidade, pois ela compreende todas as entidades econômico-administrativas, as pessoas físicas e as pessoas jurídicas de direito público, como a União, os estados os municípios e as autarquias etc.

1.6.2 Utilizadores da Contabilidade

Os utilizadores da contabilidade são indivíduos interessados em avaliar a situação económico-financeira das entidades, analisando os factos e os resultados apresentados em relatórios contabilísticos e tomando decisões em relação ao futuro da organização, tais como:

- Empresários, gestores ou administradores, que procuram compreender a situação das suas próprias empresas ou das empresas que gerem;
- Sócios ou acionistas, que desejam conhecer a situação da empresa na qual investem;
- Instituições bancárias ou financeiras, que buscam identificar a verdadeira situação da empresa e decidir se esta é apta ou não para utilizar diferentes formas e linhas de crédito disponibilizadas pelos bancos;
- Fornecedores, que procuram avaliar a capacidade de pagamento dos compromissos nas compras a prazo;
- Funcionários, que pretendem compreender a situação real da empresa onde trabalham;
- Governo, que utiliza os relatórios contabilísticos para controlar a arrecadação de impostos para os cofres públicos;
- Empresas concorrentes, que procuram conhecer a capacidade empresarial da concorrência. (Fernandes, 2015)

Em suma, a contabilidade é uma ferramenta fundamental para a gestão eficiente de qualquer organização, uma vez que esta ciência auxilia na tomada de decisões, regista e controla o património empresarial, fornece informações económicas e financeiras e garante o cumprimento das obrigações fiscais.

1.7 Marketing e Relações-Públicas

Esta secção do marketing e relações-públicas, encontra-se dividida em subsecções, oferecendo inicialmente uma análise individual de marketing (conceitos essenciais e plano de marketing), de seguida uma análise individual de relações-públicas (conceitos essenciais e processo de planificação de relações-públicas) e por fim serão apresentadas as diferenças entre estes 2 tópicos, com base nas informações recolhidas.

1.7.1 Conceitos essenciais de Marketing

Kotler e Keller (2006, p.28) citado por Gabriel (2010) refere que:

Marketing é atividade humana dirigida para satisfazer necessidades e desejos por meio de troca.

Esta definição abrange vários aspectos essenciais do marketing: em primeiro lugar, o marketing visa satisfazer necessidades e desejos humanos, o que implica que o público-alvo deve ser sempre considerado em primeiro lugar. Conhecer o público-alvo é fundamental para poder satisfazer as suas necessidades e desejos. Isso coloca o público-alvo no centro de qualquer ação de marketing. Se o comportamento do público-alvo mudar, as estratégias de marketing também devem mudar.

O segundo aspecto desta definição é que o atendimento das necessidades ou desejos através de uma ação de marketing ocorre por meio da troca. Existem quatro formas de satisfazer uma necessidade ou desejo, nomeadamente: autoprodução, coerção, súplica e troca.

Na autoprodução, o ser humano produz o que necessita, sem depender de ninguém.

A coerção ocorre quando se obtém algo necessário ou desejado induzindo ou pressionando alguém a fazer algo através de força, intimidação ou ameaça.

A súplica consiste em obter que uma pessoa forneça algo desejado ou necessário contra a sua vontade, através de apelos emocionais e/ou insistência.

Por fim, a troca acontece quando: existem pelo menos duas partes envolvidas; cada parte possui algo que pode ser valioso para a outra; cada parte é capaz de comunicar e realizar a entrega; cada parte é livre para aceitar ou rejeitar a troca. (Kotler, 2003)

1.7.2 Estrutura de um plano de Marketing

O plano de marketing é a ferramenta utilizada para desenvolver qualquer ação estratégica de marketing.

Um plano de marketing deve incluir dois componentes: o estratégico e o tático. O componente estratégico envolve a análise da situação do mercado e das oportunidades, definindo as estratégias a seguir. O componente tático abrange as ações operacionais resultantes dessas estratégias, como definição de preços, escolha de canais, contratação de agências e fornecedores para executar as ações.

Uma das estruturas existentes para o planeamento de um plano de marketing é a seguinte:

- Introdução;
- Análise do macroambiente;
- Análise do microambiente: mercado, concorrência e público-alvo;
- Análise do ambiente interno/produto;
- Matriz SWOT – Avaliação de competências e análise de cenários;
- Objetivos e metas de marketing;

- Estratégias;
- Planos de ação;
- Orçamentos e cronogramas;
- Avaliação e controlo. (Gabriel, 2010)

1.7.3 Conceitos essenciais de Relações-Públicas

São várias as definições existentes de relações-públicas, entre elas destacam-se:

Grunig e Hunt (1984, p. 21) citado por Gonçalves (2010) define relações-públicas da seguinte forma:

As relações públicas são um “subsistema administrativo de apoio” à direção da empresa e subsistemas integrantes, abrindo canais de comunicação com os públicos internos e externos, ajudando-os a comunicar entre si e apoiando-os nas suas atividades.

Harlow (1976, p.19) citado por Gonçalves (2013) refere também que:

As relações públicas são uma função de gestão distinta que contribui para estabelecer e manter linhas mútuas de comunicação, compreensão, aceitação e cooperação entre uma organização e os seus públicos; envolvem a gestão de problemas ou discussões; contribuem para que a gestão se mantenha informada e sensível à opinião pública; definem e enfatizam a responsabilidade da gestão servir o interesse público; ajudam a gestão a manter-se ao corrente e a utilizar a mudança efectivamente, servindo de sistema de alarme e de antecipação de tendências; e utilizam a investigação e a comunicação como suas principais ferramentas de forma ética e sensata.

Baskin, Aronoff e Lattimore (1997, p.21) citado por Gonçalves (2013) definem ainda este conceito de outra forma:

As relações públicas são uma função de gestão que ajuda a alcançar os objectivos organizacionais, a definir a filosofia e a facilitar a mudança organizacional. O profissional de relações públicas comunica com todos os públicos internos e externos relevantes para desenvolver relações positivas e para criar consistência entre os objectivos organizacionais e as expectativas sociais. O profissional de relações públicas desenvolve, executa e avalia os programas organizacionais que promovem a troca de influência e a intercompreensão entre as partes constituintes da organização e os públicos.

1.7.4 Processo de planificação das Relações-Públicas

Cutlip (2001, p.37-39) citado por Gonçalves (2013) apresenta a proposta em 4 fases:

1. Análise do meio envolvente e definição do problema (A primeira fase do processo envolve a recolha e interpretação de informações sobre uma organização e o seu contexto, com o objetivo de identificar problemas de relações públicas. Esta análise permite categorizar os públicos com base nos seus conhecimentos, crenças, opiniões e atitudes comuns. A segunda dimensão diz respeito aos constrangimentos e regulamentos que afetam a atividade de uma organização, os quais são, na maioria das vezes, de natureza económica e política.);
2. Determinação de objetivos e estratégias (Com base nas informações recolhidas na primeira fase, as relações públicas estabelecem as estratégias mais adequadas para resolver os problemas identificados. Estas estratégias visam alcançar objetivos específicos, como mudar as percepções, crenças e opiniões do público, para assim influenciar o seu comportamento. Nesta etapa do planeamento, o profissional de relações públicas pode influenciar a gestão global da organização. Para tal, deve convencer a direção da importância das estratégias de relações públicas na definição das políticas e objetivos empresariais.);
3. Implementação das estratégias de comunicação (Esta fase é frequentemente associada às relações públicas, pois envolve o desenvolvimento de estratégias de comunicação com o público. De forma mais abrangente, as relações públicas são responsáveis por acompanhar a implementação dessas estratégias, comunicar constantemente sobre as mudanças nas políticas empresariais e ajudar os outros departamentos a compreender melhor a organização.);
4. Implementação das estratégias de comunicação (Esta fase é frequentemente associada às relações públicas, pois envolve o desenvolvimento de estratégias de comunicação com o público. De forma mais abrangente, as relações públicas são responsáveis por acompanhar a implementação dessas estratégias, comunicar constantemente sobre as mudanças nas políticas empresariais e ajudar os outros departamentos a compreender melhor a organização.);
5. Avaliação dos efeitos dos programas de comunicação (A última fase do planeamento de relações públicas é semelhante à primeira, pois também requer uma análise do ambiente. No entanto, nesta etapa, a análise foca-se

nos efeitos que as mensagens tiveram na opinião e comportamento do público.).

1.7.5 Diferenças entre Marketing e Relações-Públicas

As diferenças entre marketing e relações-públicas são fundamentais para entender como cada uma contribui para o sucesso de uma organização. Embora ambas estejam envolvidas na comunicação e promoção, elas têm objetivos, estratégias e abordagens diferentes.

Com base na informação recolhida anteriormente, podemos perceber que no que toca aos objetivos: o marketing, visa satisfazer necessidades e desejos humanos através da troca, focando-se na promoção de produtos ou serviços para gerar vendas. As relações públicas, focam-se na construção e manutenção de uma imagem positiva da organização, estabelecendo e mantendo comunicação e compreensão mútua entre a organização e os seus públicos.

Relativamente às estratégias: o marketing inclui análise de mercado, definição de estratégias e ações operacionais como definição de preços e escolhas de canais. As relações-públicas envolvem a análise do ambiente, determinação de objetivos e estratégias e avaliação dos efeitos nas perceções e comportamentos do público.

Em suma, o marketing centra-se na promoção de produtos ou serviços para gerar e impulsionar vendas, adaptando-se às necessidades do público-alvo. As relações-públicas concentram-se na construção e manutenção de uma imagem positiva da organização, comunicando continuamente com públicos internos e externos para promover entendimento mútuo.

2 Apresentação do Estágio e da Entidade Acolhedora

2.1 Informação relativa ao Estágio

O estágio curricular teve início no dia 12 de fevereiro de 2024 e terminou dia 24 de maio de 2024, com o horário das 9:30h às 18:00h e com uma hora e meia de almoço, do 12:30h às 14:00h, tendo sido realizado na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, em Galveias.

O orientador da estagiária foi o Dr. Luís Adolfo Narciso Maximiano de Oliveira, que desempenha as funções de Diretor de Serviço. O supervisor do estágio foi o Professor Luis Vicente Gómez García.

2.2 Apresentação dos Objetivos

O estágio no âmbito do Secretariado oferece uma oportunidade valiosa para expandir os conhecimentos, competências e experiências práticas, uma vez que proporciona um contacto mais aprofundado com a atividade profissional nesta área.

A estagiária teve como objetivos adquirir algumas experiências de trabalho, colocar em prática os conhecimentos relacionados com a sua área de formação, bem como o desenvolvimento de algumas competências e atitudes essenciais na sua área de formação, tais como a capacidade de trabalhar em equipa, responsabilidade, gestão de tempo e adaptabilidade.

Para além disso, a estagiária teve como principal preocupação cumprir o plano de estágio aprovado e realizar cada tarefa com o maior brio e dedicação, sendo que o estágio é uma grande oportunidade para pudermos demonstrar as nossas qualidades profissionais.

2.3 Apresentação da Entidade Acolhedora

2.3.1 Breve História da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos

A Fundação Maria Clementina Godinho de Campos foi fundada a 4 de julho de 1956, por 3 irmãos pertencentes à família Marques Ratão, a saber, Sra. D. Ana de Jesus Godinho de Campos, Senhor Manuel Marques Ratão Júnior e Senhor Comendador José Godinho de Campos Marques, em memória de sua mãe, Dona Maria Clementina Godinho de Campos, com o objetivo de apoiar na área social a população idosa na freguesia de Galveias.

A Fundação Maria Clementina Godinho de Campos é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos e de utilidade pública, que se situa na freguesia de Galveias, conselho de Ponte de Sôr, distrito de Portalegre. Presta apoio a idosos nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). O CAE da Instituição é o 87301 – Atividades de apoio social para pessoas idosas com alojamento.

A Fundação Godinho de Campos é uma organização de pessoas para pessoas.

Figura 1 - Fachada da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos



Fonte: Página de Facebook da Fundação Godinho de Campos

2.3.2 Missão, Visão e Valores

A missão da Fundação é promover o bem-estar, a autoestima e a qualidade de vida dos seus utentes, criando assim um ambiente familiar em que estes possam desfrutar plenamente o seu dia a dia.

Tem como visão, ser reconhecida pela qualidade da sua intervenção junto do seu público-alvo e vista por ele como prestadora de um serviço adequado e de qualidade.

Os princípios e valores pelos quais a Fundação se rege, traduzem-se em ações concretas para a realização da pessoa, em total respeito pela sua dignidade e não apenas na efetiva prestação de serviços.

De entre esses valores, distinguem-se especialmente:

- Dignidade;
- Respeito;
- Individualidade;
- Autonomia;
- Privacidade e Intimidade;
- Confidencialidade;
- Igualdade;
- Participação.

Todos estes valores devem ter expressão na concretização dos direitos dos utentes.

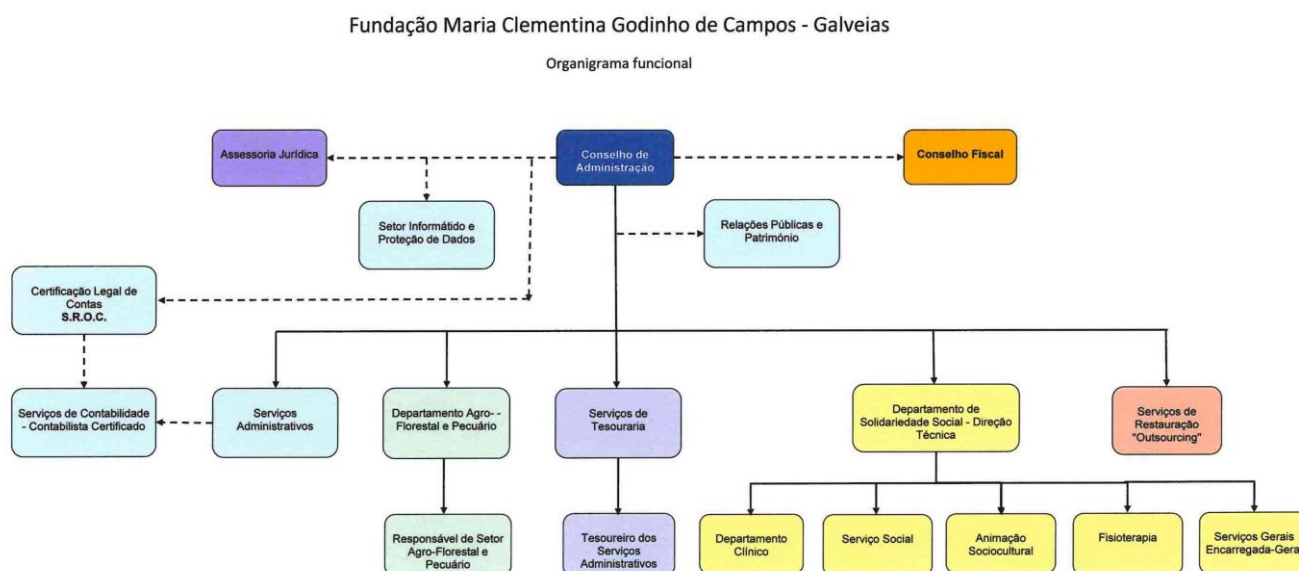
2.3.3 A hierarquia

Conforme o organograma, a Fundação Maria Clementina Godinho de Campos tem como órgãos sociais, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal. O Conselho de Administração supervisiona os Serviços Administrativos, o Departamento Agroflorestal e Pecuário, Serviços de Tesouraria, Departamento de Solidariedade Social, contando com a Assessoria Jurídica e apoio no âmbito do Setor Informático e Proteção de Dados e ainda, das Relações-Públicas e Património. A instituição possui Serviços de Contabilidade e Certificação Legal de Contas (S.R.O.C.).

Existem ainda Serviços de Restauração “Outsourcing” para fornecimento de todas as refeições às respostas sociais de lar, centro de dia e apoio domiciliário. Estas respostas sociais têm apoio técnico multidisciplinar (departamento clínico, serviço social, animação sociocultural e fisioterapia).

Atualmente, a Fundação Godinho de Campos conta com cerca de 70 colaboradores, estando estes distribuídos pelos Serviços Administrativos, departamento agroflorestal e pecuário e departamento de solidariedade social.

Figura 2 - Organograma Funcional da Fundação Maria Clementina Godinho de Campos



Fonte: Fundação Godinho de Campos

3 Atividades Desenvolvidas

3.1 Introdução e Programação Utilizada

De acordo com o plano de estágio (Anexo II) definido conforme o estipulado pelo Regulamento de Estágio em Secretariado, ficaram planeadas um conjunto de atividades a desenvolver durante o período de estágio, para garantir o êxito do mesmo.

O presente capítulo tem por objetivo identificar, descrever e analisar as atividades que a estagiária realizou ao longo do período do seu estágio curricular na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, bem como a identificação de algumas dificuldades encontradas nas atividades desenvolvidas e a forma como estas foram superadas. Todas as atividades desenvolvidas estão organizadas por ordem cronológica de realização.

Durante o período de estágio, a discente criou diversas tabelas e inseriu dados no *Excel*, elaborou alguns documentos para a instituição, no *Word* e ainda criou novas lombadas para o arquivo também no *Word*.

3.2 Arquivo

3.2.1 Arquivo dos utentes da instituição

Durante o período do estágio, a estagiária foi prestando o seu apoio à equipa técnica. Na enfermaria, foram organizados e arquivados os processos clínicos individuais de todos os utentes, por ordem alfabética e por cores, pois cada tipo de apoio prestado tem uma cor específica. O ERPI é azul, o SAD é amarelo e o CD é verde.

Cada utente tem um dossiê físico com todo o seu processo clínico, no qual constam os seguintes elementos:

- Ficha de identificação do utente;
- Diário clínico;
- Medicação;
- Registo de sinais vitais;
- Processo de enfermagem;
- Registos de enfermagem/Notas diárias;
- Marcação de consultas/Análises;
- Internamentos/Notas de alta;
- Exames complementares de diagnóstico;
- Plano Individual.

Para cada dossiê com os processos de cada utente a estagiária teve de criar lombadas, uma vez que estas já estavam desatualizadas (Apêndice I). Na lombada de cada dossiê, estava identificado o nome do utente, o tipo de apoio prestado – Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Dia (CD) ou Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)), o bloco e o piso.

A discente recomenda que a instituição crie um dossiê digital, pois isso permitirá uma gestão mais eficiente dos processos clínicos dos utentes, otimizando os espaços físicos disponíveis. Além disso, facilitará também o acesso rápido e seguro às informações, permitindo localizar documentos específicos com maior rapidez e precisão e ainda contribuirá para a preservação dos processos clínicos, reduzindo o risco de perdas ou danos associados aos arquivos físicos.

3.2.2 Arquivo dos serviços administrativos

Nos Serviços Administrativos, a estagiária organizou todo o arquivo físico. Retirou todos os dossiês de 2014 para trás, deixando apenas os mais recentes. Todo o arquivo ficou organizado da seguinte forma: Por baixo, ficaram os dossiês mais antigos, ou seja, o arquivo semi-ativo, visto que estes não precisam de ser consultados com tanta frequência e por cima ficaram os mais recentes, o arquivo ativo, que a qualquer momento precisam de ser consultados.

A estagiária organizou também todo o arquivo inativo ou morto, relativo a utentes que faleceram. O processo para organizar este arquivo foi retirar os documentos de cada utente da sua respetiva pasta e de seguida a estagiária colocou todos esses processos em envelopes fechados, com o nome do utente na frente do envelope e todos os envelopes foram colocados no armazém da instituição.

Apesar de ser uma tarefa um pouco aborrecida, é muito importante ter o arquivo sempre organizado e atualizado, para que exista um melhor funcionamento na instituição, de forma a facilitar também a rápida procura e consulta de documentos.

3.2.3 Atualização da lista de espera de candidatos

A instituição tem dossiês de todos os candidatos que estão em lista de espera e também um ficheiro com essa mesma informação. Uma vez que essas listas não eram atualizadas há algum tempo e é importante que estejam sempre atualizadas, a estagiária foi removendo todas as fichas de inscrições de candidatos que já tinham falecido, tanto do arquivo como do ficheiro e também retirou aqueles que já não estavam interessados, após realizar alguns telefonemas.

Relativa aos candidatos que permaneceram em lista de espera, a estagiária completou algumas fichas de inscrição, em formato de papel, que estavam um pouco incompletas e fez também algumas fichas de inscrição novas.

3.3 Gestão de dados

3.3.1 Atualização dos contactos dos familiares dos utentes e de colaboradores

Foi elaborado para a enfermaria um documento atualizado com os contactos dos familiares dos utentes, pois é de extrema importância que os contactos estejam todos corretos, para o caso de acontecer algo com o utente, as enfermeiras conseguirem entrar em contacto com a família. Este documento tinha o nome do utente, o número e o email da pessoa que estava responsável pelo utente e o grau de parentesco.

Do mesmo modo foi também elaborado em *Excel* uma lista de contactos de todos os colaboradores da Fundação, com o nome do colaborador, telefone fixo, telemóvel e email.

3.3.2 Consulta dos cadernos de recenseamento eleitoral

No mês de março, durante a época de eleições, alguns utentes quiseram ir votar. Posto isto, realizou-se uma listagem dos utentes que queriam ir e de seguida a estagiária dirigiu-se ao site do recenseamento e colocou o nº de identificação civil do utente, a data de nascimento e inseriu uns caracteres. Desta forma já conseguiu saber quem podia ou não votar na freguesia de Galveias.

Com a realização desta tarefa, a estagiária ficou a tomar conhecimento da existência deste site, pois até então não o conhecia.

3.4 Correspondência

Para uma melhor gestão da correspondência, foi pedido à estagiária que criasse um ficheiro em *Excel* (Apêndice II), tanto para a correspondência recebida como para a correspondência enviada, com o nº de referência, a data e o destinatário/remetente.

Todos os dias chegava nova correspondência ou era enviada, então a estagiária arquivava-a nos respetivos dossiers e posteriormente atualizava o ficheiro.

Desta forma, quando fosse necessária a consulta de alguma correspondência, já não se perdia tempo a procurar, bastava ir ao ficheiro e ver qual era o seu respetivo nº de referência.

3.5 Recursos Humanos

Esta secção dos recursos humanos encontra-se dividida em subsecções, oferecendo uma descrição detalhada das seguintes tarefas que a discente realizou: mapa de férias (organizar e registar os períodos de férias dos colaboradores) e processamento salarial (preparar os dados necessários para o pagamento, como horas trabalhadas e faltas).

3.5.1 Mapa de Férias

De acordo com o estabelecido no artigo 237.º do Código do Trabalho, o trabalhador tem direito, em cada ano civil, a um período de férias retribuídas, que se vence em 1 de Janeiro.

O direito a férias, em regra, reporta-se ao trabalho prestado no ano civil anterior, mas não está condicionado à assiduidade ou efetividade de serviço.

O direito a férias é irrenunciável e o seu gozo não pode ser substituído, ainda que com o acordo do trabalhador, por qualquer compensação, económica ou outra, sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo seguinte.

O direito a férias deve ser exercido de modo a proporcionar ao trabalhador a recuperação física e psíquica, condições de disponibilidade pessoal, integração na vida familiar e participação social e cultural.

Neste sentido, a estagiária colaborou com o seu orientador de estágio no registo do mapa de férias dos colaboradores após estes terem preenchido o documento com os dias de férias que pretendiam, para que fosse aprovado ou rejeitado pela direção. Foi explicado à estagiária que tinha de verificar se os colaboradores estavam a cumprir com a rotatividade, ou seja, quem pediu em 2023 num determinado mês e quinzena não podia pedir o mesmo em 2024, pois caso isso acontecesse não lhes poderiam ser dados os dias de férias que tinham escolhido, mas sim outros, depois de analisada cada situação.

Esta tarefa foi realizada com o apoio do seu orientador de estágio, pois foi uma tarefa que requereu bastante atenção, porém foi bastante interessante.

3.5.2 Processamento Salarial

De acordo com o estabelecido no artigo 258.º do Código do Trabalho, considera-se retribuição a prestação a que, nos termos do contrato, das normas que o regem ou dos usos, o trabalhador tem direito em contrapartida do seu trabalho.

A retribuição compreende a retribuição base e outras prestações regulares e periódicas feitas, direta ou indiretamente, em dinheiro ou em espécie.

Presume-se constituir retribuição qualquer prestação do empregador ao trabalhador.

À prestação qualificada como retribuição é aplicável o correspondente regime de garantias previsto neste Código.

O orientador de estágio explicou à estagiária como se realizava esta tarefa dentro da instituição, visto que não é propriamente dentro da instituição que se processam os salários. Apenas se colocam num mapa mensal, feito em Excel, todos os dados para posteriormente ser enviada toda essa informação para o contabilista da instituição, para que realize então o processamento salarial.

A estagiária apenas contabilizou os dias de trabalho de cada colaborador para colocar no subsídio de alimentação, as faltas para descontar as horas, o nº de horas normais de trabalho diurno, o nº de horas com acréscimo de 25% de trabalho noturno, nº de horas de quem fez feriados e no fim colocou algumas informações/notas relativas aos colaboradores, para facilitar um pouco o trabalho do contabilista, como por exemplo, quem esteve ou continua de baixa e quem tem faltas justificadas ou injustificadas.

A estagiária tinha a ideia de que o processamento de salários era uma tarefa simples e não muito complicada, porém foi uma tarefa bastante confusa e complexa, que criou um pouco de nervosismo na estagiária, pois não estava a conseguir entender como eram feitos alguns cálculos, mas ainda assim pode sempre contar com a ajuda do seu orientador.

Como esta era uma atividade bastante complexa e que se realizava apenas no final de cada mês, não sendo uma atividade rotineira, a estagiária não conseguiu entender

muito bem o seu procedimento, acabando assim por nunca ter conseguido realizar sozinha esta tarefa.

3.6 Contabilidade

A presente secção intitulada de contabilidade apresenta-se dividida numa subsecção, que contém uma detalhada descrição das tarefas que a estagiária realizou na área da contabilidade, nomeadamente: despesas de saúde (contabilização e registo das faturas da farmácia de todos os utentes) e despesas de obras (contabilização e registo de faturas).

3.6.1 Faturas

Todos os meses é realizado um controlo de despesas de saúde dos utentes, sendo assim foi então pedido à estagiária que criasse um ficheiro em *Excel*, para contabilizar e registar todas as faturas relativas às despesas da farmácia de todos os utentes e também relativamente às despesas das obras das casas arrendadas pela Fundação Godinho de Campos.

Para as despesas da farmácia criou-se em *Excel* uma folha para cada bloco e serviço prestado, com o nome do utente e o total das faturas e no final de cada total fez-se a contabilização de cada bloco e de cada serviço prestado. (Apêndice III)

Para as despesas das obras das casas elaborou-se também em *Excel* uma folha para cada casa com a data, o total líquido, o total de I.V.A. e o valor total. (Apêndice IV)

A estagiária gostou imenso de realizar este controlo de despesas da Fundação Godinho de Campos, principalmente as despesas da farmácia de cada utente.

A discente sentiu que esta foi a atividade com mais responsabilidades, pois os valores tinham de bater todos certos, sem existir qualquer erro.

3.7 Marketing e Relações Públicas

Esta secção designada de marketing e relações públicas, está dividida numa subsecção que contém uma pormenorizada descrição da última tarefa que a discente realizou no seu estágio, nomeadamente, a elaboração de um jornal da instituição.

3.7.1 Elaboração de um jornal da instituição

A Fundação Godinho de Campos, teve sempre por hábito elaborar um jornal mensal com o propósito de divulgar, recordar e dar a conhecer às famílias dos utentes as atividades realizadas dentro da instituição. O referido jornal compreendia notícias do respetivo mês, reportagens sobre as atividades desenvolvidas com os utentes, homenagens e fotografias dos mesmos. Denominado "Notícias da Nossa Casa", este jornal era disponibilizado para venda, permitindo que as famílias o adquirissem e preservassem como uma recordação.

Com o passar do tempo, esse hábito foi gradualmente desaparecendo.

Consequentemente, a discente propôs a reintrodução de um jornal trimestral, mais abrangente em termos de informação. Esta iniciativa foi calorosamente acolhida pela instituição, que concedeu total liberdade à estagiária para a sua elaboração.

Deste modo, a estagiária produziu então o jornal trimestral intitulado "Gerações".

Este jornal inclui:

- Informação sobre a inauguração do novo piso da ERPI Dr. Mário Godinho de Campos, acompanhada por fotografias do referido espaço.
- Celebração dos aniversários de todos os utentes nascidos nos meses de janeiro, fevereiro e março, com as respetivas fotografias e idades.
- Secção dedicada a receitas e costumes, apresentando pratos típicos desses três meses, retirados de um livro existente na instituição que reúne diversas receitas de vários utentes, com a autoria no final de cada receita.
- Registo das atividades realizadas com os utentes, abrangendo eventos de animação e fisioterapia, ilustradas por fotografias correspondentes.
- Secção dedicada a um utente diferente a cada 3 meses, denominada "Um dia com..." ,onde nos conta um pouco da sua vida e as suas vivências.

Esta atividade, foi sem dúvida, a que deu à estagiária mais satisfação de realizar, desde a sua conceção inicial até ao produto final.

A criação do jornal "Gerações" foi uma experiência bastante gratificante, pois toda a liberdade concedida pela instituição permitiu que a criatividade e as ideias da discente florescessem, resultando num produto que não só resgatou uma tradição valiosa, mas também modernizou a comunicação interna da instituição.

A satisfação veio de várias frentes. Primeiramente, o processo de recolha de histórias e fotografias envolveu um contato mais próximo com os utentes. Ouvir as suas histórias de vida, registar os seus aniversários e captar momentos especiais foi uma experiência muito especial, tanto para a estagiária, como para os utentes.

A elaboração de uma secção dedicada a receitas e costumes enriqueceu o jornal com a diversidade cultural e culinária dos utentes. A recolha das receitas dos próprios utentes e posteriormente vê-las publicadas com a devida autoria trouxe um sentimento de orgulho e reconhecimento para eles próprios.

A secção "Um dia com..." foi particularmente especial, acabando por humanizar ainda mais o jornal, mostrando que cada utente tem uma história única e valiosa a ser partilhada.

As fotografias e registos das atividades de animação e fisioterapia foi também um ponto alto, para mostrar às famílias que os utentes estão ativos e bem cuidados.

Esta nova abordagem editorial visa não só recuperar a tradição de comunicação institucional, mas também fortalecer os laços entre a instituição, os utentes e as suas famílias.

Figura 3 - Capa do jornal "Gerações"



Fonte: Autoria Própria

4 Reflexão Crítica

Ao longo do período de estágio, a discente teve a oportunidade de vivenciar várias experiências que contribuíram de forma positiva para o seu desenvolvimento profissional e pessoal, posto isto o balanço que a estagiária faz perante esta fase é bastante positivo.

O processo de acolhimento foi bastante positivo para a estagiária, o que acabou por desempenhar um papel crucial no seu estágio, pois desde o momento em que entrou na instituição foi muito bem recebida por toda a equipa. A discente sentiu sempre uma grande disponibilidade por parte dos colaboradores, para tudo o que fosse necessário, muito boa disposição e sentiu também que o apoio que teve por parte de todos os colaboradores foi essencial para que se sentisse acolhida e motivada a dar o seu melhor em todas as atividades que lhe eram atribuídas.

A estagiária não demonstrou grandes dificuldades perante as atividades realizadas, pois na eventualidade de existirem, a discente recorria sempre ao auxílio do seu orientador ou dos colaboradores da Fundação Godinho de Campos. Para além disso, a estagiária mostrou sempre iniciativa para realizar as tarefas, pois quando acabava uma tarefa, abordava o seu orientador e os restantes colaboradores para saber se precisavam de ajuda e para eventualmente realizar novas tarefas.

No que respeita à atividade de elaboração do jornal “Gerações”, o facto de a discente já ter adquirido um conhecimento prévio na Unidade Curricular de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) sobre a utilização eficaz da plataforma *Canva* facilitou significativamente a execução desta tarefa. Esta competência prévia permitiu-lhe aplicar as ferramentas de *design* com maior eficiência e criatividade. Além disso, a familiaridade com a plataforma reduziu o tempo necessário para a realização do projeto, permitindo um foco maior na qualidade do conteúdo.

Uma das áreas de melhoria é o facto de na enfermaria não existirem os dossiers clínicos com os processos dos utentes em suporte digital, pois estes apenas existem em papel, o que já não se justifica nos dias de hoje, visto que estamos na era tecnológica e que cada vez mais se tem vindo a tentar acabar com o uso excessivo de papel.

Este é um ponto que a instituição devia de melhorar, visto que isto não acontece apenas na parte da enfermaria, mas sim também nos serviços administrativos, como por exemplo, as fichas de inscrição de novos utentes, estas também não existem em suporte digital, apenas em papel.

De acordo com a avaliação de desempenho (Anexo III) por parte do orientador de estágio, a estagiária concorda que os seus pontos fortes foram a sua disponibilidade para realizar qualquer tipo de tarefa, o seu sentido de responsabilidade e de organização e a capacidade de saber comunicar. Já os seus pontos fracos a discente concorda que deve melhorar o seu espírito crítico e a capacidade de intervir em áreas diversas, sem ter medo de errar.

Em suma, a discente reconhece a importância de cada tarefa realizada, por menor que fosse e valoriza a oportunidade de ter realizado o seu estágio curricular na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos.

Conclusão

Como já foi referido no presente relatório, a estagiária realizou o seu estágio curricular na Fundação Maria Clementina Godinho de Campos. A discente realizou tarefas diversificadas e em áreas distintas, como por exemplo, na área da contabilidade, dos recursos humanos, na área do secretariado na saúde e no marketing e relações-públicas.

A estagiária percebeu que os estágios curriculares são fundamentais para aplicar na prática o conhecimento teórico adquirido ao longo da licenciatura. Mais do que isso, foram experiências desafiadoras que lhe permitiram desenvolver competências essenciais como: a capacidade de trabalhar em equipa, responsabilidade, gestão de tempo e adaptabilidade.

A capacidade de trabalhar em equipa foi desenvolvida ao colaborar tanto com colegas dos serviços administrativos como com enfermeiras da instituição, demonstrando assim competências de comunicação e colaboração eficazes; A responsabilidade ficou evidente na sua gestão rigorosa de contabilização e registo de faturas relacionadas com as despesas da farmácia dos utentes, assegurando precisão e cumprimento de prazos; A gestão de tempo foi crucial na contabilização das despesas da farmácia, garantindo que tudo estivesse em ordem para que os familiares dos utentes pudessem efetuar os pagamentos dentro dos prazos; A adaptabilidade evidenciou-se, uma vez que a estagiária teve a oportunidade de se adaptar a diferentes contextos e desafios ao realizar tarefas diversas em áreas distintas da instituição. Isso incluiu desde atividades administrativas complexas até iniciativas de marketing e relações-públicas, o que demonstra a sua capacidade de se ajustar às variadas necessidades do ambiente de trabalho.

Todas estas competências referidas anteriormente foram fundamentais para a estagiária alcançar alguns objetivos, tais como, a obtenção de experiências de trabalho e a aplicação e consolidação de conhecimentos teóricos que adquiriu ao longo dos três anos de licenciatura.

O estágio também proporcionou à estagiária uma compreensão profunda do papel essencial do secretariado na gestão e administração das entidades de saúde. Este papel multifacetado inclui a organização da documentação clínica e administrativa, o controlo cuidadoso de faturas e recibos e a garantia de que todas as operações diárias sejam dirigidas de maneira eficiente e eficaz.

Em suma, o estágio curricular foi uma fase de aprendizagem contínua e positiva para a estagiária, onde teve a oportunidade de aplicar os seus conhecimentos teóricos na prática, desenvolver competências fundamentais e compreender profundamente o funcionamento operacional das instituições de saúde. A colaboração de toda a equipa de trabalho foi fundamental para tornar esta experiência ainda mais enriquecedora e construtiva.

Bibliografia

- Adelino, F. J. (2012). *A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado*. Obtido em 27 de março de 2024, de Revista de Gestão e Secretariado: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20
- ALEXANDER, D. A. (junho de 1981). The medical secretary: her views and attitudes. pp. 368-371. Obtido em 20 de maio de 2024, de <https://bjgp.org/content/bjgp/31/227/368.full.pdf>
- Almeida, P. O. (2012). Apresentação: arquivo como Memória Expandida. (U. d. (EA), Ed.) Obtido em 26 de março de 2024, de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/43378/1/ARQUIVO.pdf>
- Baird, M. W. (s.d.). Training for the Medical Secretary. *The Journal of Business Education*. pp. 283-284. Obtido em 20 de maio de 2024, de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00219444.1969.10533767>
- Balcky, L. F. (setembro de 2011). O ARQUIVO NA ERA DIGITAL. *Dissertação em Ciências da Informação*. Universidade Nova de Lisboa. Obtido em 25 de março de 2024
- Batista, A. B. (2019). Técnicas de Arquivamento. Obtido em 26 de março de 2024, de <https://books.google.pt/books?id=ZYyWdWAAQBAJ&lpg=PT14&ots=CxfrsI4rAa&dq=Organiza%C3%A7%C3%A3o%20e%20t%C3%A9cnicas%20de%20arquivo&lr&hl=pt-PT&pg=PP1#v=onepage&q&f=true>
- Bilhim, J. A. (2004). *GESTÃO ESTRATÉGICA de Recursos Humanos*. Obtido em 13 de março de 2024, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/80967380/Libro_Gestao_Estrategica_de_Recursos_Humanos-libre.pdf?1645105026=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestao_Estrategica_de_Recursos_Humanos.pdf&Expires=1711574984&Signature=hBShfw5axtEpn2FID0t
- Borges, M. J. (2015). *Secretariado: uma visão Prática*. Lisboa: ETEP – Edições Técnicas e Profissionais. Obtido em 25 de março de 2024
- Bortolotto, M. F., & Willers, E. M. (11 de junho de 2007). PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: EXPLANAÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE COMPÕEM O PERFIL. Obtido em 26 de março de 2024, de <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>
- Carvalho, A. R. (28 de outubro de 2021). A gestão de recursos humanos: vantagem competitiva e discriminação no recrutamento e seleção – estudo em PME portuguesas. *Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos*. Universidade do Minho. Obtido em 26 de março de 2024, de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/76414/1/Andre%20Ricardo%20Pereira%20Carvalho.pdf>
- Diário da República*. (2000). Obtido em 20 de maio de 2024, de MINISTÉRIOS DA SAÚDE E DA CULTURA: <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2000/05/106b00/19371944.pdf>
- Diário da República*. (2009). Obtido em 6 de março de 2024, de Código do Trabalho - Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46747175>
- Diário da República*. (2009). Obtido em 6 de março de 2024, de Código do Trabalho - Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46749575>
- Fernandes, V. (2015). Contabilidade Geral. p. 74. Obtido em 20 de maio de 2024, de https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1518/18.2_versao_Finalizada_Contabilidade_Geral_22_09_15.pdf?sequence=1

- Flores, A. C. (2012). A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE ARQUIVO NA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES EMPRESARIAIS. *Revista Eletrônica De Contabilidade*. Obtido em 13 de março de 2024, de <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/26/3740>
- Gabriel, M. (2010). MARKETING NA ERA DIGITAL - CONCEITOS, PLATAFORMAS E ESTRATÉGIAS. Obtido em 20 de maio de 2024, de https://books.google.pt/books?hl=pt-BR&lr=&id=Cp2YDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Marketing+conceitos&ots=eijs953atC&sig=zWDTxgn_Hl7RMeoF28Vu4KNIT4k&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Gonçalves, G. (2010). Repositório Digital Da UBI. *Introdução à Teoria das Relações Públicas*. Obtido em 20 de maio de 2024, de <http://hdl.handle.net/10400.6/6663>
- Gonçalves, G. (2013). Repositório Digital Da UBI. *Ética das Relações Públicas*. Obtido em 20 de maio de 2024, de <http://hdl.handle.net/10400.6/11176>
- Kossoski, C., Seliger, F., & Santos, T. M. (14 de 09 de 2017). A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) PARA OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO. pp. 123-127. Obtido em 16 de abril de 2024, de <https://iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/33>
- Manual de Acolhimento. (s.d.). Obtido em 29 de fevereiro de 2024
- Nisa, M. I. (2021). *Relatório Final de Estágio - Centro de Recuperação de Portalegre - CERPRO*. Obtido em 20 de maio de 2024
- Pita, G. E. (2018). *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. Obtido em 19 de março de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Rede Portuguesa De Arquivos. (2014). Obtido em 13 de março de 2024, de Direção-Geral Do Livro, Dos arquivos e Das Bibliotecas: <https://arquivos.dglab.gov.pt/rede-portuguesa-de-arquivos/pesquisar-arquivos/o-que-sao-arquivos/>
- Reis, L. S. (2017). *ARQUIVOS SEMIATIVOS: marcos teórico-conceituais na gestão de* . Obtido em 25 de março de 2024, de https://bdm.ufpa.br/bitstream/prefix/126/1/TCC_ArquivosSemiativosMarcos.pdf
- Rodrigues, A. M. (2006). A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. Obtido em 26 de março de 2024, de <https://www.scielo.br/j/pci/a/kNWMg5vmqhBjKTzPYqSw8BQ/?format=pdf&lang=pt>
- Roque, V., Silva, I., & Marques, F. (Outubro de 2007). Microsoft Word 2007 - Manual. *Repositório Científico do Politécnico da Guarda*. Obtido em 17 de abril de 2024, de https://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/1250/1/manual_Word_2007_B5_for_distribution.pdf
- Santos, A. C. (2022). *Relatório técnico sobre Microsoft Excel. Trabalho de Conclusão do Curso (Curso Técnico em Informática para Internet) da Etec "Frei Arnaldo Maria de Itaporanga"*. Obtido em 16 de abril de 2024, de <https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/9310/3/relat%c3%b3rio%20t%c3%a9cnico%20sobre%20microsoft%20excel.pdf>
- Santos, E., Brunheta, V., & Franco, H. (2016). Práxis e inovação em secretariado. *O secretariado no mundo global*. Obtido em 19 de março de 2024, de <http://hdl.handle.net/10400.11/5453>
- Santos, M. A., Mota, F. R., & Araujo, N. C. (12 de outubro de 2020). Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação. *PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS PRONTUÁRIOS DO SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO*

ANTUNES, pp. 4–23. Obtido em 20 de maio de 2024, de <https://abecin.emnuvens.com.br/rebecin/article/view/184/197>

Secretaria Geral Ministério da Administração Interna. (2015). Obtido em 5 de Março de 2024, de Recenseamento Eleitoral: <https://www.recenseamento.pt/>

Silveira, P. (2016). Práxis e inovação em secretariado. *Contributo das tecnologias da informação e comunicação na evolução do perfil do profissional de secretariado : um exemplo de aplicação das TIC*. Obtido em 19 de março de 2024, de <http://hdl.handle.net/10400.11/5451>

Apêndices

Apêndice I: Novas lombadas



Apêndice II: Exemplo de uma folha de correspondência enviada

N/ Ref.ª	Data	Destinatário
001/24	15/jan	Município de Ponte de Sôr
002/24	19/jan	Fidelidade Companhia de Seguros, S.A.
003/24	23/jan	Instituto Segurança Social, I.P.
004/24	26/jan	Associação Caçadores do Vale de Monte
005/24	30/jan	Município de Ponte de Sôr
006/24	31/jan	Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco
007/24	01/fev	Instituto da Segurança Social, I.P.
008/24	07/fev	I.P.O. Lisboa F. Gentil
009/24	07/fev	Unidade Local de Saude de São José
010/24	07/fev	Unidade Local de Saude do Alto
011/24	08/fev	Fidelidade Companhia de Seguros, S.A.
012/24	15/fev	Prosecur Alarms
013/24	20/fev	Gavibloco, LDª.
014/24	20/fev	Conforlife, LDª.
015/24	20/fev	Planus, LDª.
016/24	20/fev	Ambimed, LDª
017/24	20/fev	Ilidio Mota, LDª.
018/24	20/fev	Zecafil, LDª.
019/24	20/fev	Artur & Guerreiro
020/24	20/fev	Ilidio Mota, LDª.
021/24	20/fev	Ana Luísa Péguinho R. Calado
022/24	20/fev	J. Saragoça, LDª.
023/24	20/fev	Auto Selsor, LDª.
024/24	20/fev	Chamusco Serv. Comercialização de Lenhas e Cortiças, Unip. LDª.
025/24	20/fev	Rubis Energia Portugal, S.A.
026/24	20/fev	Serunion, S.A.
027/24	20/fev	Amorim Florestal, S.A.

Apêndice III: Exemplo de uma listagem de despesas dos utentes (farmácia)


Utente	Total
Identificação do utente	54,49
Identificação do utente	3,43
Identificação do utente	15,29
Identificação do utente	21,69
Identificação do utente	17,52
Identificação do utente	21,47
Identificação do utente	2,99
Identificação do utente	26,7
Identificação do utente	6,52
Identificação do utente	37,66
Identificação do utente	22,2
Identificação do utente	13,37
Identificação do utente	4,57
Identificação do utente	16,07
Identificação do utente	16,56
Identificação do utente	3,93
Identificação do utente	1,08
Identificação do utente	5,02
	290,56

Apêndice IV: Exemplo de uma listagem de despesas das obras de casas arrendadas

Data	Fornecedores	Total Líquido	Total de I.V.A.	Total
04/01/2024	Maxmat	38,93 €	8,95 €	47,88 €
09/01/2024	Maxmat	60,63 €	13,94 €	74,57 €
09/01/2024	Ana Luisa Péguinho Rodrigues Calado	694,50 €	159,74 €	854,24 €
15/01/2024	GAVIBLOCO	544,52 €	125,24 €	669,76 €
17/01/2024	Verdesoalheiro	26,57 €	6,11 €	32,68 €
18/01/2024	Júlio Cazanatto Neto	2 000 €	0,00 €	2 000 €
23/01/2024	Previsor	247,98 €	57,04 €	305,02 €
25/01/2024	Previsor	116 €	26,68 €	142,68 €
25/01/2024	Previsor	5,78 €	1,33 €	7,11 €
26/01/2024	Maxmat	169,59 €	39,01 €	208,60 €
27/01/2024	Previsor	156,80 €	36,06 €	192,86 €
31/01/2024	Maria Joana Abelha Narciso de Oliveira	273,46 €	62,89 €	336,35 €
31/01/2024	Maria Joana Abelha Narciso de Oliveira	330,15 €	75,93 €	406,08 €
31/01/2024	Maria Joana Abelha Narciso de Oliveira	138,79 €	31,92 €	170,71 €
01/02/2024	Previsor	264,14 €	60,75 €	324,89 €
07/02/2024	Maxmat	81,14 €	18,66 €	99,80 €
08/02/2024	Júlio Cazanatto Neto	4 000 €	0,00 €	4 000 €
08/02/2024	GAVIBLOCO	177,80 €	40,89 €	218,69 €
15/02/2024	Bricomarché	12,59 €	2,89 €	15,48 €
15/02/2024	Maxmat	57,54 €	13,24 €	70,78 €
29/02/2024	Maria Joana Abelha Narciso de Oliveira	8,78 €	2,02 €	10,80 €
				10 188,98 €

Anexos

Anexo I: Plano e Cronograma de Estágio



PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO

LICENCIATURA EM SECRETARIADO

I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO
NOME: JOANA SOFIA PÉGUINHO RODRIGUES

II – ESTÁGIO
ENTIDADE ACOLHEDORA: FUNDAÇÃO MARIA CLEMENTINA GODINHO DE CAMPOS

CONTACTOS DA ENTIDADE ACOLHEDORA: TELEF. 242 983 207 / 095
E-MAIL: geral@fmcgodinhodecampos.pt

SUPERVISOR: LUIS VICENTE GOMEZ GARCIA

ORIENTADOR: LUÍS ADOLFO NARCISO MAXIMIANO DE OLIVEIRA

DATA DE INÍCIO: 12 DE FEVEREIRO DE 2024
DATA DE CONCLUSÃO: 25 DE MAIO DE 2024

BREVE HISTÓRICO DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

A Fundação Maria Clementina Godinho de Campos, I.P.S.S. sem fins lucrativos e de Utilidade Pública Administrativa, com sede em Galveias, foi criada a 04 de Julho de 1956. Presta apoio a idosos nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço Apoio Domiciliário (SAD), contando atualmente com mais de 100 utentes. A Fundação tem como missão, promover o bem-estar, a auto estima e a qualidade de vida dos seus utentes, criando um ambiente familiar em que estes possam desfrutar plenamente o seu dia-a-dia. Tem por objetivo dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade social e de justiça, contribuindo e concretizando, através de serviços de reconhecida necessidade para a população, de preferência aos naturais ou residentes na freguesia de Galveias, concelho de Ponte de Sor e entre estes, a todos os que tenham sido seus trabalhadores ou simples colaboradores, bem como a quaisquer outros indivíduos, independentemente das suas crenças ideológicas, políticas, confessionais ou raciais, a prática da solidariedade humana e cristã. Dando preferência à vila de Galveias e concelho de Ponte de Sor, a Fundação poderá contudo, alargar o âmbito da sua ação a todo o território, seja da Arquidiocese de Évora, seja de forma devidamente fundamentada, a todo o território nacional.

Reg. IPCB. TC. 04.01 Página 2 de 3

**ATIVIDADES A DESENVOLVER EM ESTÁGIO:**

O estágio decorrerá nos Serviços Administrativos da Fundação e em gabinetes técnicos do Lar. Serão desenvolvidas atividades de assessoria à Direção e Equipa Técnica do Lar tais como, atendimento telefónico, organização de correspondência, utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas, entre outras a definir ao longo do Estágio e de acordo com as necessidades do momento.

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER

ATIVIDADES	Ano letivo 2023/2024			
	fevereiro	março	abril	maio
Receção e atendimento presencial/telefónico	X	X	X	X
Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência	X	X	X	X
Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos	X	X	X	X
Planificação, divulgação, implementação de eventos envolvendo os utentes e gestão da imagem da organização	X	X		X
Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas	X	X	X	X
Acompanhamento da gestão de agenda	X	X	X	X
Assessoria à Direção Técnica do Lar	X	X	X	X
Apoio à Equipa Técnica	X	X	X	X
Outras atividades a definir ao longo do Estágio, cujo teor será disponibilizado à Escola Superior de Educação	X	X	X	X

O Estagiário

O Orientador

Anexo II: Avaliação do Desempenho



ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do/a Estagiário/a (s): JOANA SOFIA PEGUINHO RODRIGUES

Curso: Licenciatura em Secretariado

Período de Estágio: Início em 12 / 02 / 2024; Fim 25 / 05 / 2024

Entidade Acolhedora: FUNDAÇÃO MARIA CLEMENTINA GODINHO DE CAMPOS

Monitor do Estágio: LUÍS ADDILFO NARCISO MAXIMIANO DO OLIVEIRA

Cargo ou Função: TESOUREIRO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Professor(a) Responsável: LUIS VICENTE GOMÉZ GARCÍA

Indique o seu grau de satisfação em relação ao estágio curricular realizado pelo(s) aluno(s), assinalando com uma cruz a sua opção relativamente a cada um dos itens. Classifique de acordo com uma escala de 1 a 5 (1 – Muito Fraco; 2 – Fraco; 3 – Médio; 4 – Bom; 5 – Muito Bom):

I- Competências Pessoais	Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Assiduidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Espírito Crítico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Iniciativa e Autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sentido de Responsabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Saber Ouvir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Capacidade de Comunicar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

		Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
II- Integração na Instituição/Empresa						
1. Adaptação à estrutura organizacional da Instituição/Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Capacidade de Integração em Equipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Relacionamento Interpessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

III- Desempenho Profissional		Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Qualidade do Trabalho Desenvolvido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Capacidade para intervir em áreas diversas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Capacidade de Organização e Cumprimento de Prazos e Tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Domínio Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Criatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Conhecimento técnico evidenciado no desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Questões de Síntese:

1 – Pretende continuar a receber estudantes do IPCB para realizarem estágios?

Sim

Não

2 – Quais os pontos fortes do desempenho do estudante no estágio?

Durante o período do estágio, foi assídua e pontual, sendo uma pessoa conscienciosa, com iniciativa e alguma autonomia. Mostrou ser responsável, sempre com interesse nas atividades desenvolvidas e cumpriu com êxito os objetivos propostos. Sempre disponível, relacionou-se muito bem com todos os utentes, trabalhadores e outros colaboradores da instituição, tendo revelado grandes potencialidades com vista ao futuro desempenho da profissão.

3 – Quais os pontos fracos que detetou no desempenho/formação do estagiário?

Nada a assinalar, atendendo ao descrito na questão síntese n.º 2.



4 – O que entende sobre a duração do período de estágio?

Insuficiente

Suficiente

5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

Nada a referir

Galveias 22 de maio de 2024.



Pela Empresa/Instituição

Anexo III: Parecer de Admissibilidade a Provas Públicas



Parecer de admissibilidade a provas públicas

(Conforme o n.º 2 do artigo 15º do Regulamento de Estágio/Trabalho de Projeto)

Após leitura e análise do relatório final de Estágio/Trabalho de Projeto da Aluna Joana Rodrigues,

Concordo

com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Não concordo

com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final, porque reúne os requisitos para o efeito.

Castelo Branco, 20 de Junho de 2024

O Supervisor Científico e Pedagógico,

Luis V. Gómez García

Assinado por: **Luis Vicente Gomez Garcia**
Num. de Identificação: TR:PT-3586136
Data: 2024.06.20 17:12:02-01'00'

