



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Fortunato, Luis

Relatório de estagio

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4348>

Metadados

Data de Publicação	2024
Resumo	<p>O Estágio Curricular é um período de trabalho temporário numa empresa ou organização onde os estudantes ganham uma experiência profissional numa área relacionada com o seu curso e com isto a desejada conclusão da Licenciatura em Secretariado. Neste relatório irá ser realizado uma fundamentação teórica das atividades realizadas pelo secretário atual, nas quais eu realço: utilização das TIC de apoio às tarefas administrativas, atendimento telefónico, arquivar documentos, acompanhamento de gestão ...</p> <p>Resumen: El Estágio Curricular es un período de trabajo temporario en una empresa o organización donde los estudiantes ganan una experiencia profesional en una área relacionada con su curso y con esto la deseada conclusión de el Bachillerato en Secretariado. En este informe irá ser realizado una fundamentación teórica en las actividades realizadas por el secretario atual, en las cuales yo destaco: utilización de las TIC de apoyo a las tareas administrativas, atendimento telefónico, archivar do...</p>
Palavras Chave	Estágio, Secretariado, TIC, Estágio, Secretariado, TIC
Tipo	report
Revisão de Pares	Não
Coleções	ESECB - Secretariado

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-08-27T20:21:57Z com informação proveniente do Repositório



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação

Luis Fortunato

Orientador

Doutor José Rodrigues

Supervisora

Professora Rosário Quelhas

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 da Mestre M^a do Rosário H. B. Pires Quelhas da Unidade Técnico-Científica de Ciências, Desporto e Artes, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Junho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix

Adjunta Convidada, Escola Superior de Gestão | IPCB

Arguente

Mestre Maria Helena Nogueira Lucas Vinagre

Adjunta Convidada | IPCB

Supervisora

Mestre Maria do Rosário Henriques Branco Pires Quelhas

Assistente, Escola Superior de Educação | IPCB

Resumo

O Estágio Curricular é um período de trabalho temporário numa empresa ou organização onde os estudantes ganham uma experiência profissional numa área relacionada com o seu curso e com isto a desejada conclusão da Licenciatura em Secretariado.

Neste relatório irá ser realizado uma fundamentação teórica das atividades realizadas pelo secretário atual, nas quais eu realço: utilização das TIC de apoio às tarefas administrativas, atendimento telefónico, arquivar documentos, acompanhamento de gestão de agenda.

No relatório irei descrever as atividades realizadas durante o estágio na empresa GRINCOP, onde vou realçar: o atendimento presencial, arquivar documentos de faturação e o uso das TIC.

No final irá haver uma reflexão final sobre o estágio onde irá existir uma avaliação e uma consolidação sobre a experiência que o discente teve no estágio profissional.

A conclusão irá ser a parte crucial do relatório de estágio, onde o discente resume e destaca os pontos importantes ao longo do estágio curricular.

Palavras chave

Estágio; secretariado; TIC

Abstract

El Estágio Curricular es un período de trabajo temporario en una empresa o organización donde los estudiantes ganan una experiencia profesional en una área relacionada con su curso y con esto la deseada conclusión de el Bachillerato en Secretariado.

En este informe irá ser realizado una fundamentación teórica en las actividades realizadas por el secretario atual, en las cuales yo destaco: utilización de las TIC de apoyo a las tareas administrativas, atendimento telefónico, archivar documentos, seguimiento de gestión de horarios.

En el informe irá describir las actividades realizadas durante el estágio en la empresa GRINCOP, donde voy destacar: el atendimento presencial, archivar documentos de facturación y el uso de las TIC.

En el final irá haber una reflexión final sobre el estágio donde irá existir una avaliación e una consolidación sobre la experiência que el alumno tuvo en el estágio profesional.

La conclusión irá ser una parte crucial del informe de estágio, donde el alumno resume y destaca los puntos importantes al largo del estágio curricular.

Palabras Clave

Estágio; secretariado; TIC

Índice geral

Introdução	1
1. Fundamentação teórica	2
1.1 A evolução de um profissional de secretariado	2
1.2 Gestão Documental.....	6
1.3 TIC no apoio ao secretariado	6
1.4 Atendimento ao cliente	7
1.5 Comunicação	8
1.6 Agenda.....	12
1.7 Arquivo.....	13
2. Apresentação do estágio e da entidade acolhedora	16
2.1 Informação sobre o estágio	16
2.2 Objetivos do estágio no programa da unidade curricular	16
2.3 Apresentação da entidade acolhedora.....	17
2.4 História da entidade.....	17
2.5 Missão, visão, valores.....	17
3. Atividades desenvolvidas durante o estágio	19
3.1 Atendimento telefónico e presencial.....	19
3.2 Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos.....	19
3.3 Utilização do PHC para funcionalidades de secretariado.....	20
3.4 Mapa de quilómetros, ano de matrícula e matrícula.....	21
3.5 Criação de PDF das faturas.....	21
3.6 Gestão das presenças, férias.....	21
4. Análise e reflexão sobre o estágio	23
5. Conclusão	25
6. Bibliografia	26
Anexos	29
34	
Apêndice	35
35	

Índice de figuras

Figura 1- Mapa de quilómetros, ano de matrícula e marca **Error! Bookmark not defined.**

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

UNESCO- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

Introdução

Este relatório de estágio tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas e as experiências que foram adquiridas durante o período de estágio realizado na GRINCOP. Este estágio foi uma oportunidade fundamental para aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos no curso de secretariado.

No estágio o estagiário teve a oportunidade de desempenhar diversas funções relacionadas ao secretariado, como o atendimento ao cliente, organização de documentos, agendamentos de reuniões. Durante este período, observou e participou ativamente nas funções administrativas da empresa, entendendo melhor a dinâmica a nível do ambiente de trabalho e percebendo a importância do papel de secretário na organização.

A escolha desta empresa foi devido ao seu reconhecimento no mercado e devido à sua estrutura organizacional. Além disso, o ambiente profissional da empresa e a recepção aos colaboradores contribuiu para uma melhor aprendizagem a nível do desenvolvimento pessoal e profissional.

Neste relatório, serão apresentadas as atividades realizadas, os desafios, soluções implementadas, além de uma reflexão pessoal sobre a aprendizagem adquirida. Este estágio não só proporcionou um ambiente de aprendizagem prático, como também permitiu uma reflexão profunda sobre a importância do papel de secretário nas organizações, evidenciando a necessidade de ser um profissional competente, proativo para haver sucesso na empresa.

1. Fundamentação teórica

1.1 A evolução de um profissional de secretariado

Segundo Guimarães (2005, p.25), secretário provém da palavra, em latim, “**secretarium**” que tem como significado lugar retirado, conselho privado. Outra palavra em latim é “**secretum**” que significa segredo, audiência secreta e mistério.

Segundo Natalense (1995), o papel de profissional de secretariado na idade média era feito pelos monges, que na altura eram ilustrados como “copistas” e “arquivistas”. Na segunda fase da revolução industrial (1860) o secretariado começou por ter mais presença feminina e as suas funções eram arquivação, atendimento telefónico e anotação de recados.

Com a regulamentação da profissão de secretariado (lei nº 7.377 de 30/9/1985, complementada pela lei nº 9.261 de 11/1/1996), o papel de secretariado dentro da empresa passa a envolver-se no desenvolvimento da empresa de forma dinâmica e abrangente, de acordo com Natalense (1995).

Atualmente o profissional de secretariado tem de ter uma “veia” negociadora, empreendedora e uma boa postura ética. Tem que ser um secretário capaz de lidar com as mudanças da empresa e tem de ter espírito de equipa. As suas principais funções vão ser liderar grupos, conseguir manter uma boa comunicação, controlar conflitos e relacionamentos entre clientes internos e externos, segundo (Azevedo & Costa, 2006)

Secretariar é uma arte que envolve várias competências técnicas e comportamentais, que irão ser explicadas nas ações que acabam por revelar a essência do profissional. A arte do perfil do artista do profissional de secretariado envolve comprometimento, bom senso, flexibilidade, discrição, diplomacia e sabedoria. Ser um bom profissional da área de secretariado significa comprometer-se e acompanhar o desempenho de cada trabalhador para atingir na empresa uma sinfonia onde vai guiar ao sucesso. As características da atividade de um profissional de secretariado são a comunicação, conhecimento, criatividade, flexibilidade, diplomacia.

Segundo Alonso (2002), ter uma boa comunicação juntamente com interesse de estar sempre aberto para receber novas informações, modificando-as em conhecimento, acaba por ser uma exigência no mercado de trabalho.

Conclui-se que o sucesso de uma organização irá depender sobretudo da habilidade de os indivíduos comunicarem-se entre si. Comunicar acaba por ser troca de ideias, informações sentimentos através de linguagens: verbal (comunicação através de palavras faladas ou escritas) e não verbal (gestos, postura, silêncio e expressões faciais). A comunicação acaba

por se tornar uma grande necessidade do ser humano e sobretudo no profissional de secretariado. Independentemente de como o ser humano se comunica, o ser humano precisa de se expressar, prestar informações e analisar conhecimentos.

Os problemas administrativos acabam por resultar devido à falta de comunicação. O desafio do profissional de secretariado é saber que a comunicação não é apenas aquilo que se diz, mas, o que o outro entende. A atenção acaba por ser um pilar importante para ajudar na comunicação. Para haver uma grande qualidade na comunicação, é importante perceber as necessidades tanto daquele que recebe como daquele que emite a mensagem/informação.

As barreiras na comunicação ocorrem devido a falhas na interpretação, e elas na maioria das vezes acontecem devido ao que cada um vê/ouve somente o que lhe interessa.

Escutar acaba por ser um processo muito mais complexo que o processo de ouvir. Ouvir está relacionado com as faculdades auditivas, enquanto que escutar é um processo que integra o emocional, o intelectual, em busca de um significado.

As pessoas geralmente falam muito e acabam por não escutar realmente. Quando se escuta a outra pessoa, demonstra-se o quanto a outra pessoa é importante. O profissional de secretariado precisa de saber escutar, investindo assim nos relacionamentos com as outras pessoas, pois relacionar-se é a arte de colocar-se e colocar o outro na mesma “energia”.

Segundo Pickering (1999, p.55), as atitudes são fundamentais enquanto se escuta o outro, como olhar diretamente nos olhos, aprender a linguagem corporal, ouvir atenciosamente as palavras e percebe o tom de voz com que se comunica.

Outra exigência importante, hoje em dia, no mundo competitivo e globalizado é a flexibilidade. Ser flexível acaba por ser necessário para negociar em um mundo onde está sempre em constantes mudanças. Mudanças no ambiente de trabalho levam ao desconforto, neste caso, o profissional de secretariado necessita de estar bem preparado para que com a sua sabedoria e conhecimento administre da melhor maneira os conflitos gerados.

A arte da diplomacia aumenta o poder de influenciar e persuadir pessoas. Segundo Aurélio (1988, p.223), uma pessoa diplomática é aquela que tem a capacidade de lidar com as pessoas. A pessoa diplomata acaba por ser elegante, cortês e distinta no seu comportamento. São as pessoas amáveis e simpáticas que têm a arte de se relacionar com as outras pessoas.

Ser diplomático é saber conduzir as várias situações, independentemente boas ou más, de uma forma consciente. Saber ouvir e escutar, ambas as partes, de seguida ter uma decisão justa. Preciso refletir muito antes de se tomar a decisão. Ao dar o ponto de vista é obrigatório respeitar o ponto de vista da outra pessoa. Saber enfrentar a diversidade nas situações de acordo com o ambiente de trabalho, desde o ponto de vista até às emoções.

Os profissionais de secretariado diplomáticos são capazes de sugerir soluções diferentes, conseguem relacionar-se com o outro, motivar a equipa de trabalho para superar o stress e têm empatia em momento de conflitos na organização. Numa organização, enquanto a

motivação incentiva a competição, a diplomacia vai trazer amenização nos conflitos e vai colaborar para haver bom ambiente no trabalho.

O profissional de secretariado é diplomático por excelência, pois procura a harmonização no ambiente de trabalho.

Relacionar-se bem com todas as pessoas que fazem parte do dia-a-dia na vida acaba por ser uma arte. Na arte, exige-se sempre inspiração e talento, claro que também existe técnicas. Uma técnica muito importante é saber lidar com as próprias emoções. Para se ter uma vida feliz as pessoas devem estabelecer uma comunicação correta e adequada a qualquer situação.

Cury diz que:

É muito fácil investir em máquinas e equipamentos, basta ter dinheiro. Você se empolga e monta uma orquestra – compra-se os instrumentos, contratam-se os músicos, mas, afinar a orquestra e conseguir “poetas da música” capazes de ler a partitura e executar a melodia como uma obra única, requer liderança, sensibilidade, habilidade, conhecimento e muita preparação. (Cury citado por Albuquerque 2007, p.12)

Albuquerque (2007, p. 13) afirma ainda que a falta de habilidade nas relações humanas irá afetar a vida pessoal, como a vida profissional das pessoas. Hoje em dia diferencia-se as pessoas através de habilidades comportamentais, o aspeto humano e a valorização do outro. Deve-se aprimorar a habilidade de comunicação juntamente com o equilíbrio emocional. As verdades precisam de ser ditas sem atirar à cara do outro, sempre com cuidado para não ferir as pessoas, pois em vez de se ajudar, acaba-se por machucar.

No ambiente de trabalho, é preciso sintonizar as vibrações positivas, ou seja, adaptar-se a situações sem perder a sua originalidade, não se deve tentar moldar o outro, aos nossos modelos e valores.

Uma das técnicas para lidar com as pessoas é prestar atenção aos detalhes. Escutar acaba por ser interpretação, prestar atenção nos detalhes, identificando os canais de comunicação.

Trevisan lançou este desafio para várias organizações:

Imagine uma organização capaz de lidar com problemas de hoje e aproveitar as oportunidades do futuro. Imagine uma organização em que todos falam, e ouvem. Imagine uma organização capaz de aplicar novas teorias, técnicas e ferramentas, de gerar novos conhecimentos, de assimilar novos paradigmas, em suma, capaz de acompanhar a

mudança. Imagine uma empresa em que todos os seus membros caminham para o mesmo objetivo, em que todos se empenham em aprofundar e expandir as suas capacidades enquanto coletivo, enquanto um todo. (Trevisan citado por Senge, 2002, p.13)

O que acaba por ofender não são as palavras em si, mas a forma como elas são referidas. As pessoas acabam sempre por dar o melhor delas quando são valorizadas, elogiadas e recompensadas por aquilo que fazem.

Cawman citou esta história:

Leonardo da Vinci enquanto era aluno e antes de brilhar como génio da pintura, seu mestre, devido às enfermidades e idade avançada, pediu a Da Vinci, para terminar uma tela que havia iniciado. O jovem tinha tal reverência pela habilidade de seu mestre que recusou a tarefa. O velho artista não aceitava qualquer desculpa e persistiu, dizendo simplesmente: faça o melhor que puder. Da Vinci despertou o gênio adormecido, esqueceu de si mesmo e se encheu de entusiasmo pelo trabalho. Quando a pintura estava terminada, o velho mestre foi carregado para o estúdio para julgar o resultado. Seu olhar pousou sobre o triunfo da arte. Colocando os braços em volta do jovem artista, ele exclamou: Meu filho, não mais pintarei. (Cawman citado por Albuquerque 2007, p.112)

Deve-se preparar as pessoas e as organizações para os desafios que irão aparecer no futuro e aprender novas formas de comportamentos de todos os colaboradores da organização.

O perfil do profissional de secretariado conduz a entender os conhecimentos práticos e teóricos no ambiente de trabalho. Um jeito que se vai entender e aplicado pelas pessoas e por organizações com intuito de transformar o trabalho numa experiência que transcenda as ações diárias. A motivação e entusiasmo devem fluir naturalmente, em cada indivíduo, pois, a motivação é algo que se abre por dentro.

Quando se consegue arranjar um propósito que ascende os muros da empresa, faz com que seja possível trabalhar com harmonia, motivação, entusiasmo e sobretudo contagia o ambiente de trabalho e os colaboradores. Quando se trabalha expressando o verdadeiro talento com propósitos que tragam benefícios coletivos, desenvolve-se o lado emocional, lado social, lado racional e espiritual.

O lado social relaciona a intenção com a ação: o que se diz com o que se realmente se faz. O lado emocional acaba por ser a essência de cada colaborador da organização. É o que vai ajudar a equilibrar o relacionamento e melhorar as relações interpessoais. O lado racional tem a ver com o bom senso e as tomadas de decisões. O lado espiritual conduz à clareza da missão de cada pessoa no mundo, na empresa, no trabalho ou na vida. Pessoas espirituais desenvolvem habilidades para se relacionarem com a sociedade, seja no dia-a-dia, seja no ambiente do trabalho, respeitando sempre os próprios limites, como os limites das outras pessoas.

1.2 Gestão Documental

De acordo com a UNESCO, apresentaram uma definição da gestão documental como “área da administração geral com vistas a assegurar a economia e a eficácia das operações desde a criação, manutenção, e utilização, até à destinação final dos documentos”.

A gestão de documentos permite que os documentos fiquem guardados para sempre em materiais que têm uma grande durabilidade, onde a sua organização é feita de modo a ser localizados facilmente e por último de modo a serem registados, avaliados e recolhidos sempre que necessitados.

Com o aumento cada vez mais de documentos na empresa tanto eletrónicos como digitais, estão a começar a preocupar as empresas a nível de preservá-los, geri-los e para a conseguir adquiri-los a longo prazo.

Concluimos que a gestão documental irá ser importante para haver cada vez mais eficácia, eficiência na empresa e na preservação de documentos a longo prazo.

1.3 TIC no apoio ao secretariado

Nos dias de hoje, em pleno séc. XXI, sociedade cada vez precisa mais das TIC devido aos sistemas computacionais usados. A maior parte dos secretários necessita de aprender a usar as TIC devido a funções das mais básicas às mais complexas, com estas competências acabam por ter melhores carreiras e maiores ganhos a nível de conhecimento informático.

Hoje em dia podemos fazer o controlo da agenda e dos compromissos através de um telemóvel. O despacho e a conferência de documentos podem também ser usado pela internet. A organização de arquivos digitais acaba por ser muito facilitada devido ao uso de software e dos computadores. As chamadas telefónicas podem ser efetuadas através de um software como o Skype que até acaba por ajudar a empresa, pois os custos das chamadas são

mais baratos. Atas podem ser redigidas através de processamentos de texto e as reuniões acabam por ser mais atrativas através das videoconferências. As TIC também são demasiado importantes para haver uma segurança de informação de cada pessoa na empresa, para não haver espionagem, hackers e malwares que conseguem invadir computadores e roubar informações de colaboradores ou clientes na empresa.

Segundo Adelino e Silva (2012), as atividades realizadas pelo secretário têm vindo se modificando devido às tecnologias.

Segundo Santos (2010), é importante ter conhecimento na área tecnológica e importante o uso de telemóvel no trabalho.

Uma importante causa da transformação da profissão de secretariado foi a informática. A utilização de microcomputadores criou condições para que o real papel fosse descoberto e valorizado.

As novas tecnologias interferem diretamente nas atividades do profissional de secretariado que tem duas alternativas, ou busca novas maneiras de sobrevivência ou intensifica os seus conhecimentos para desenvolver e melhorar as suas atividades. As tecnologias afetam o executor da tarefa como a pessoa, através de sentimentos, emoções ligadas a certas atividades.

Até aos anos 1980, os secretários perdiam muito tempo com atividades/tarefas rotineiras, o que impedia que assumissem responsabilidades maiores, logo a informática contribuiu sobretudo para o avanço da rotina.

Na atual realidade, torna-se difícil pensar que um profissional de secretariado realize uma tarefa sem o auxílio de um computador, impressora, fax. O conhecimento tecnológico é hoje um aliado no ambiente de trabalho, exigindo do secretário um relação entre a busca e a perfeição.

Em conclusão, o uso das TIC a nível secretarial acaba por ser importante pois é importante para o desenvolvimento das atividades, melhorar a produção no trabalho, organização mais facilitada, proteção de dados. Devido a estarmos num mundo mais tecnológico, o secretário acaba por ter que se “atualizar” para facilitar muitas funções no local de trabalho e ser mais eficiente e eficaz com o apoio das TIC.

1.4 Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente acaba por ser algo muito importante para o sucesso da empresa, porque mesmo tendo um bom produto no mercado, se houver um mau atendimento acaba por se perder um cliente, o que leva ao prejuízo da empresa.

Segundo Tschohl (1996), os colaboradores que lidam com os clientes todos os dias acabam por transmitir confiança e a qualidade dos serviços da empresa.

Segundo Medeiros e Hernandes (1999), numa empresa, uma das melhores qualidades de secretário é a sua capacidade de relação de colaborador para cliente e vice-versa. Acaba por ser importante a relação com o colegas de trabalho como os clientes. Um bom atendimento ao cliente acaba por resultar nas expectativas do cliente e do produto prestado pela empresa. Por isso é fundamental para um secretário conseguir desenvolver habilidades no relacionamento interpessoal, de modo a serem mais empáticos para satisfazer a necessidade dos clientes.

Segundo Rocha e Sabino (2004), o atendimento ao cliente vai ser efetuado por colaboradores específicos. O atendimento irá ter que ser de modo empático e atencioso, além disso irá ter uma boa apresentação pessoal e uma boa apresentação do local de trabalho.

O secretário irá que recomendar um horário ao cliente, ouvir o cliente, ser atencioso, não transmitir a sensação de desagradável, para a espera do cliente de ser atendido não ficar desagradável, ser cordial e oferecer um café ou uma água. Isto são alguns métodos para ter um melhor atendimento ao cliente.

Hoje em dia, o secretário terá que ter a responsabilidade de ser bom a relacionar-se com os clientes. As empresas cada vez se concentram mais no atendimento aos clientes, pois sabem que as suas vendas e os seu lucros dependem disso.

1.5 Comunicação

A comunicação é a maior ferramenta para estabelecer relação entre o cliente e o colaborador e vice-versa, através desta ferramenta conseguimos perceber os sentimentos, as expressões faciais e as expressões corporais de cada pessoa. A comunicação pode ser classificada como verbal e não verbal, escrita e digital.

Segundo Robbins (2011, p327), a comunicação é constituída por várias partes:

Fonte de comunicação

Codificação

Mensagem

Canal

Recetor

Descodificação

Ruído

Feedback

Comunicação é uma ligação entre os colaboradores e os clientes. As empresas por mais modernas que sejam, acabam por ter falhas e conflitos devido a esta competência.

Segundo Gramigna (2007, p.62), a comunicação é uma competência que leva o colaborador a relacionar-se com o cliente, com a finalidade de haver facilidade de ouvir e compreender o que o cliente ou o colaborador quer transmitir com a sua mensagem.

Hoje em dia o profissional de secretariado ao ter a competência da comunicação, acaba por ser um requisito muito importante, onde irá facilitar dentro da organização através do auxílio de decisões e soluções.

Os diferentes tipos de canais que o profissional de secretariado usa na comunicação são:

Telefone

E-mail

Intranet

Segundo Robbins et al (2011, p.325) a competência comunicação permite um melhor desenvolvimento de carreira, que levará a obter resultados positivos no futuro.

Etimologicamente, comunicação significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, troca de mensagens. É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas. O conhecimento desse processo proporciona à secretária maior segurança e eficiência na elaboração de textos significativamente básicos à atividade da empresa (Medeiros & Hernandez 2010, p.50)

A postura de um profissional de secretariado revela muito sobre a pessoa, é preciso ter em atenção a sua postura, imagem, porque irá refletir na comunicação não verbal, que poderá influenciar de forma positiva ou negativa.

O profissional de secretariado deve possuir um poder de comunicação que irá alterar a tomada de decisão dos clientes, como quem trabalhar.

A meta principal da comunicação acaba por ser a persuasão onde irá existir a tentativa de influenciar outras pessoas a perceberem o ponto de vista de quem fala. O secretário deve prestar atenção naquilo que a outra pessoa fala, pois, para usar a arte de persuasão, é importante conhecer o que a outra pessoa pensa.

A comunicação é importante para o profissional de secretariado porque o seu trabalho é composto por esta ferramenta e para que ela possa agir como facilitadora, será necessário ter atenção, onde se deve fugir de distrações e reconhecer os sentimentos e emoções. Aprender a ouvir, porque não se pode só escutar como também haver uma interpretação de acordo com o que se deseja ser transmitido. Ser paciente, não agir por impulso, esperar o momento certo, perceber o que motiva as situações. Ter controle emocional, proteger-se do que afeta o bom humor, dominar o temperamento, vontade e emoções. Ter humildade, perguntar ou esclarecer o que não se entendeu ou reconhecer erros/limitações.

No atual ambiente de trabalho, o profissional necessita, aprender a desempenhar todas as tarefas, conhecer a política da empresa e os seus interesses, ter espírito de equipa, cuidar da aparência, roupas apropriadas. Atualmente, vários fatores como a postura, andar, sentar, falar, comportamentos sociais vêm sendo estudados como formas de comunicação entre pessoas. Estas formas de comunicação não-verbais, não são consideradas muitas vezes fundamentais na vida profissional dos secretários.

A comunicação oral é um meio muito utilizado pelos secretários, pode-se comunicar através de gestos, expressões corporais e vestuário. Admitindo que o secretário da empresa deve estar atento e ter uma boa postura.

A postura é um elemento de influência negativa para o profissional que não a tem, logo o secretário tem de ter atitude, firmeza nas suas ações, caso contrário, pode levar ao fracasso profissional, como interferir nas relações interpessoais na empresa.

A comunicação é importante na sua carreira, entretanto pode remeter para situações positivas ou negativas. Preciso estar atento às falhas existentes na comunicação formal, pois estas podem dar origem a boatos. Os cuidados com a comunicação diminuirão os boatos e consequentemente os riscos de perturbação nos relacionamentos.

A tarefa da comunicação dentro das empresas acaba por parecer simples, mas não é um processo assim tao simplificado. O profissional de secretariado esta cada vez mais solicitado para ter uma participação comunicativa e assumir posições de atitude, onde uma das missões desta profissão é transmitir informações e utilizar argumentos para comunicar a ideia sobre qualquer assunto, de forma clara, para ter uma participação positiva dentro da empresa.

Para que o secretário fale bem, ele deve usar certas estratégias, como por exemplo, a intensidade adequada da voz, onde esta deve ser suficiente para que a outra pessoa entenda que se está a falar. Não deve nem ser alta, para não assustar, nem ser baixa para não criar dificuldades para quem está a ouvir a informação/mensagem.

Os profissionais de secretariado devem estar de acordo com a missão da empresa para que a comunicação interna flua de forma coesa e coerente com as orientações predominantes. Hoje em dia, as empresas preocupam-se com programas de motivação, que muitas vezes não funcionam, que acaba por não depender da empresa, mas sim de cada um

dos colaboradores. A palavra motivação vem do “motivo de ação”, que significa que a empresa dá o motivo, mas o profissional é que deve coloca-la em ação.

Segundo autor Guimarães (1995, p.38), o profissional de secretariado deve possuir adaptação de acordo com as mudanças organizacionais, capacidade de administrar conflitos internos e externos, assumir vários papéis na empresa, atuara como assistente e assessor.

As tarefas ao longo dos anos mudaram, assim como as exigências, começou a haver programas de formação profissional com conhecimentos sobre contabilidade, comunicação e administração. Apesar de haver uma grande mudança, ainda se nota a deficiência a nível de comunicação, pois ainda é pouco explorada pelos programas dos cursos do nível superior.

Para dirigir pessoas e lidar com a transmissão de informações é preciso desempenhar um bom papel a nível comunicativo. O profissional de secretariado tem de ter a habilidade de comunicar-se bem para desempenhar da melhor maneira possível as suas atividades.

Nem todas as pessoas possuem uma habilidade nata de lidar como comunicadores, tornando-se assim muito importante que elas conheçam e desenvolvam técnicas comunicativas, para isso existem vários cursos que capacitam às pessoas que possuem algum tipo de dificuldade em comunicar-se.

O secretário deve utilizar esta ferramenta no seu ambiente de trabalho, como forma de autodesenvolvimento, conhecendo assim os seus pontos fortes e fracos, acaba também por conhecer o que é positivo dentro da empresa.

O profissional de secretariado tem que ser capaz de compreender e lidar com problemas técnicos, mas também precisa de ser capaz de compreender e lidar com as pessoas, observando como fator importante interpessoal.

A comunicação interpessoal deve ser encarada não só como uma habilidade, mas principalmente como uma necessidade para o secretário, pois ele tem o papel de ligação, de se meter em contato com as pessoas, dessa forma o profissional contribui para o funcionamento eficaz da empresa, sendo um bom colaborador no processo de comunicação.

A falta de comunicação na empresa pode ser considera como a “raiz” de basicamente todos os problemas, pois é vista como indispensável em todos os níveis de negócio, sendo responsável pela elevação do nível de cooperação e confiança entre os colaboradores, fazendo aumentar a sua produtividade. As habilidades de comunicação permitem o diálogo entre várias pessoas e é através do aprimoramento das mesmas que se consegue uma comunicação mais eficiente.

Para o secretário possuir a eficácia na sua comunicação deve possuir duas habilidades básicas de acordo com Bowditch (1992, p.86). A primeira é a habilidade de transmissão que é a capacidade de se fazer compreender por outras pessoas com um bom nível de oratória. Usando uma linguagem apropriada e direta, fornecendo informações claras e completas, evitar interferências físicas e psicológicas, usar canais múltiplos para estimular vários sentidos de recetor. A habilidade de escuta tem a ver com a capacidade de entender os

outros, a chave para ter uma escuta eficaz é a capacidade de escutar toda a mensagem e responder apropriadamente ao conteúdo e à intenção da mensagem. Deve-se possuir empatia, ouvir com atenção, ler a linguagem corporal e ler os sinais não-verbais.

Atualmente o mercado de trabalho é cada vez mais exigente e por este motivo as funções designadas aos secretários são atualizadas a qualquer momento, tornando necessário que eles acompanhem a evolução do mundo do trabalho.

O sucesso da empresa depende em grande parte das transformações de comunicar entres os seus membros, pois é impossível organizar, dirigir ou controlar as situações sem a comunicação, porque a transferência e entendimento do seu conteúdo são essenciais a qualquer função. Como o secretário atua nesse contexto, ele deve prosseguir o processo profissional procurando novos sistemas para contribuir para a realização de um trabalho com mais eficiência.

Existem vários fatores que podem prejudicar a comunicação: o medo pode ser considerado como uma distorção da realidade interna ou externa e que bloqueia a expressão do individuo. Quando o portador do medo se inibe, sente-se travado e acaba por perder a naturalidade. O medo caracteriza-se por sentimento de deslocamento, suor ou demasiada transpiração. De seguida temos a inibição que dificulta a falar, o individuo gagueja ou fica afónico, não transmitindo com clareza a sua mensagem. A insegurança que é a falta de conhecimento do potencial. A timidez que se manifesta através de causas remotas e imediatas.

Conclui-se que a comunicação hoje em dia é uma competência muito valorizada pelas empresas, que será importante para ter resultados positivos, ou seja, um bom atendimento, que levará a uma diferença no mercado de trabalho devido a haver cada vez mais maior competitividade.

1.6 Agenda

Segundo a Wikipédia a definição da agenda é:

“A agenda é uma ferramenta de trabalho, e só cumpre sua função quando é realmente utilizada. É uma ferramenta muito importante que pode ser associado ao perfil do secretário, é um instrumento fundamental na vida de todo profissional. Esse instrumento auxilia o secretário a planejar, organizar e controlar os seus compromissos e os do seu chefe, ou seja, a agenda é utilizada pelo secretário para gerenciar suas atividades diárias nos escritórios de forma que com o seu uso é possível anotar os compromissos diários do executivo com a data e o local em que ocorrerão os encontros, como respetivamente os horários de início e término dos compromissos, além dos telefones dos eventuais participantes.”

Ao utilizarmos de maneira inteligente a agenda, conseguimos maior eficiência nos serviços administrativos, porque através dela gerenciamos melhor a programação durante o dia a dia.

O secretário através da agenda deve-se certificar que estejam em dia os compromissos, cabe também aos secretários marcar e desmarcar compromissos ou alterar o seu dia, de acordo com a disponibilidade de cada indivíduo. Acaba também por ser normal que o secretário tenha a sua própria agenda onde tenha as informações necessárias para serem usadas no seu dia a dia com bastante frequência.

Conclui-se que o a agenda é uma ferramenta importante para o profissional de secretariado e tem como objetivo a lembrança e a organização dos compromissos diários.

1.7 Arquivo

De acordo com a história o arquivo foi mudando de definição devido às mudanças políticas e sociais. Não existe um conceito de arquivo definido. Segundo Rousseau e Couture (1994, p.284), o arquivo é como um conjunto de informações, não- apenas um conjunto de documentos.

O arquivo acaba por ser um conjunto de documentos produzidos e recebidos para cumprir uma missão a definir para uma determinada empresa, pessoa.

Existem três características intrínsecas sobre o arquivo que são a singularidade do produtor do arquivo, filiação dos documentos e a dependência de documentos. A singularidade do produtor tem uma função de respeito à proveniência, onde documentos produzidos e recebidos por sujeitos iguais, não vão constituir um arquivo. A relação entre o produtor e o arquivo fornece a identidade dos documentos e a sua singularidade é inevitável. Mesmo que exista duas entidades com o mesmo objetivo e cujas tarefas sejam definidas da mesma maneira, não geram arquivos parecidos. De acordo com o manual publicado pela Associação dos Arquivistas Holandeses “Cada arquivo possui, por assim dizer, personalidade própria, individualidade peculiar, com a qual é mister se familiarizar o arquivista antes de proceder à sua ordenação” (1960, p. 13).

A filiação do documento dá-se em função da manutenção da ordem original ou de acordo com a proveniência interna. A filiação do documento de acordo com a sua atividade gera a

sua identidade, de seguida o documento corpora a ação, portanto, o que o identifica é a sua ação.

A dependência dos documentos baseia-se no princípio de integridade ou indivisibilidade. Caso se mantenha um ou outro documento e se eliminarem os outros, esse documento seria apenas um documento que pertenceu ao arquivo daquele produtor. O que permite que o documento isolado seja considerado arquivo é através de não terem sido eliminadas informações relacionadas a ele contidas em outros documentos, basicamente é o facto de o documento não ter sido separado dos originais da realização de uma mesma missão.

Estes são as três características para definir um conjunto de documentos como arquivo e definir um documento isoladamente como sendo arquivístico.

Segundo Duranti (1994) existem cinco qualidades no arquivo que são a unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade.

Unicidade – não obstante forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos. (Belloto, 2002, p. 21)”.

A unicidade refere-se à relação de cada documento com a ação que foi gerada. A sua especialidade era os documentos duplicados, encontrados do mesmo arquivo, mas em subconjuntos documentais distintos.

Cumulatividade- Belloto (2002) os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva. (p.25).

Organicidade- Arquivo é formado por um conjunto de documentos que se originam de ações em prol da missão de uma entidade, ele que resulta em todo orgânico cujas partes são inter-relacionadas de modo a fornecer o sentido do conjunto.

Imparcialidade- O documento nasce por uma imposição da natureza das atividades de uma instituição, não porque houve uma escolha de ter-se um documento para essa finalidade.

Autenticidade- Veracidade do conteúdo de um documento de arquivo como prova perante a lei.

2. Apresentação do estágio e da entidade acolhedora

2.1 Informação sobre o estágio

O estágio curricular começou dia 12 de fevereiro e acabou a 24 de maio. O orientador do estágio faz parte do departamento financeiro. Este estágio foi angariado pelo estagiário de forma antecipada, sugerido pelo coordenador do curso.

O plano de estágio foi elaborado para desempenhar muitas funções.

2.2 Objetivos do estágio no programa da unidade curricular

O Estágio curricular, previsto no n.º 1 do artigo 1º, do curso de licenciatura em Secretariado, ministrado na ESE, tem essencialmente por objetivos: a) Cumprir o Plano de Estudos aprovado;

b) Proporcionar aos Estagiários um contacto aprofundado com a atividade profissional no âmbito da licenciatura, facultando a oportunidade de adquirir formação em domínios como a programação de atividades, inserção em equipas de trabalho, execução independente das tarefas programadas, apresentação e apreciação crítica dos resultados obtidos e elaboração de relatórios;

c) Promover a articulação da licenciatura com o meio socioprofissional e com a comunidade;

d) Proporcionar aos Estagiários o exercício de uma atividade profissional a que têm acesso por vocação, aquisição de conhecimentos e preparação de nível superior;

e) Contribuir para o alargamento do campo socioprofissional e eficácia no exercício de atividades profissionais, pela capacidade de inovação que um recém-formado deverá possuir;

f) Viabilizar o contacto do Estagiário com os problemas do quotidiano do exercício da profissão que escolheu, incluindo o diálogo com os demais colaboradores, a legislação que enquadra a sua atividade e todos os outros intervenientes no processo, incluindo os aspetos deontológicos.

2.3 Apresentação da entidade acolhedora

A **GRINCOP** é uma empresa portuguesa dedicada ao fornecimento de soluções, serviços e produtos em Tecnologia da Informação (TI) e informática. Com mais de 30 anos de experiência, somos o parceiro de referência e ideal para responder às suas necessidades tecnológicas.

A **GRINCOP** fornece **Soluções, Serviços e Produtos** ligados às novas tecnologias, nomeadamente:

Consultoria;

Especialistas em Soluções Printing (impressão, digitalização e gestão documental);

Sistemas de Gestão de Informação (CRM, ERP, HRP);

Soluções de Redes e Segurança Informática;

Servidores, Cloud, Storage e de Backup's;

Monitores Interativos;

Consumíveis;

Instalação e Manutenção técnica especializada;

Serviços de Renting.

Estamos ao dispor através de uma experiente equipa comercial para prestar todos as informações e esclarecimentos que julgue necessários.

2.4 História da entidade

A entidade começou devido a um sonho de um senhor que era vendedor de impressoras e depois decidiu comprar a empresa, neste momento faz parte da gerência da empresa.

2.5 Missão, visão, valores

Missão

Satisfazer as necessidades dos nossos clientes ao nível de soluções tecnológicas adequadas. Dispor de uma gama de produtos e serviços que contribuam para a melhoria da qualidade e garantia de resultados competitivos e de sucesso para o cliente.

Visão

Ser uma empresa inovadora, sustentável e de referência na prestação de serviços. Ser reconhecida como a melhor opção pela qualidade dos produtos, serviços e relacionamento com os nossos clientes, fornecedores e colaboradores.

Valores

- Competência - Aumentar o nosso conhecimento técnico nos mais diversos domínios técnicos.
- Credibilidade - Ver reconhecida a confiança dos nossos clientes.
- Ética - Atuar de forma íntegra e responsável, com garantia de confidencialidade perante os nossos clientes.
- Eficiência - Alcançar os melhores resultados com os recursos disponíveis e atempadamente, garantindo o grau de satisfação do cliente.
- Qualidade - Assumir um compromisso com as necessidades e expectativas dos nossos clientes.

3. Atividades desenvolvidas durante o estágio

Neste capítulo vou demonstrar um resumo das atividades realizadas no estágio curricular.

3.1 Atendimento telefónico e presencial

Nesta tarefa o estagiário teve que ter uma boa comunicação que acabou por influenciar a imagem da empresa.

A nível do atendimento presencial o estagiário teve que apresentar uma cordialidade e realizou um cumprimento com um sorriso na cara para o cliente, identificando-se e identificando a empresa. De seguida perguntou o nome do cliente, falando de forma clara, objetiva e criando uma empatia com o cliente demonstrando o interesse genuíno pelas necessidades do cliente. Na despedida realizou um agradecimento ao cliente devido à sua visita à empresa e perguntando se poderia ajudar em mais alguma situação.

A nível do atendimento telefónico o estagiário atendia rapidamente o telemóvel e cumprimentava o cliente, identificando-se a si e identificando a empresa. O estagiário tinha uma escuta ativa, onde ouvia o cliente sem o interromper e falava de forma clara e precisa, no final fornecia a solução para o problema do cliente ou passava a chamada para o setor correto, agradecendo a chamada e oferecendo assistência futura.

3.2 Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos

Nestas funções o estagiário recebia primeiramente todos os documentos na sua secretária. De seguida o estagiário com a ajuda do técnico administrativo de acompanhamento diário registavam a entrada do documento, respetivamente a sua hora, data, remetente e o tipo de documento.

A seguir o estagiário selecionava os documentos diferenciando-os de acordo com a sua importância.

A ordenação era realizada pelo estagiário, onde se fazia a classificação dos documentos e se decidia para que dossier iriam. No dia 1 de cada mês era criado dossiês sobre:

- Vendas
- Compras
- Caixa
- Pagepack

- Guias de transporte
- Controlos de Viaturas
- Depósitos de cheques

A ordenação de cada dossiê era realizada alfabeticamente ou por ordem cronológica (da data mais antiga para a data mais recente).

O estagiário encaminhava os documentos para o departamento correto, garantindo que o responsável da próxima etapa os recebia, sempre registrando o encaminhamento e solicitando a confirmação para garantir que o departamento tinha recebido os documentos.

Na arquivação dos documentos o estagiário digitalizava os documentos físicos para que não se perdessem ou extraviassem. Havia um sistema de arquivar os documentos de modo eficiente, onde as pastas físicas eram organizadas por categorias. Nessas pastas físicas, cada uma tinha uma etiqueta para haver facilitação em ordenar as faturas. No final existia documentos confidenciais armazenados em lugares seguros, onde só pessoas autorizadas pela empresa poderiam usar.

3.3 Utilização do PHC para funcionalidades de secretariado

O PHC pode ser uma ferramenta extremamente útil para atividades de secretariado, facilitando a gestão de tarefas administrativas e melhorando o fluxo do trabalho.

Com a ajuda do PHC o estagiário foi capaz de armazenar digitalmente os documentos, facilitando uma organização eficiente e de rápida recuperação de documentos. De seguida realizava-se o registo e correspondência recebida e enviada dos documentos. Neste programa o estagiário executava a gestão de agenda, marcações de reuniões, compromissos e eventos, também se criava lembretes para tarefas e compromissos importantes, garantindo que nada fosse esquecido.

O estagiário com ajuda do técnico administrativo de acompanhamento diário criaram uma base de dados com informação detalhada de clientes e fornecedores, onde estava inserido um histórico com todos os contratos realizados.

De acordo com a gestão financeira o estagiário realizava o registo das despesas, facilitando a gestão do orçamento e emitia-se faturas, controlo de pagamentos e acompanhamento de recebimentos.

O estagiário aprendeu que o PHC pode vir a ser muito útil e que este trazia benefícios como a eficiência, redução de erros, arranjar rapidamente às informações que precisamos.

3.4 Mapa de quilômetros, ano de matrícula e matrícula

Foi solicitado ao estagiário que realizasse um Excel para contabilizar o mapa de quilômetros e retirasse a informação sobre o ano de matrícula e a matrícula dos veículos da empresa tal como se pode observar na figura 1.

Figura 1- Mapa de quilômetros, ano de matrícula, marca

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		Matrícula	Quilômetros(KM)	Marca	Ano de matrícula								
2		35/VN/67	134289	Toyota	2018 de Outubro								
3		76/RA/88	134292	Seat IBIZA 1.4 TDI S	8 de março de 2016								
4		99/N7/37	179891	Peugeot	25/06/2013								
5		41/QA/55	243161	Renault Megane	2015 de Junho								
6		25/UA/78	124900	Renault CLIO 4	20/12/2017								
7		29/LE/79	196655	Nissan M20N	2010 de Dezembro								
8		AO/49/PM	25042	Toyota PROACE	15/03/2022								
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													

Nota: Elaboração própria

3.5 Criação de PDF das faturas

Foi pedido ao estagiário que colaborasse com a técnica administrativa de acompanhamento diário para a criação de PDF das faturas no programa PHC para enviar para os clientes.

3.6 Gestão das presenças, férias

Na gestão das presenças foi pedido ao estagiário que realizasse um documento físico para registrar a entrada e saída dos funcionários, a partir destes documentos foi fácil entender o quando faltavam os funcionários e se alguém passasse o limite das faltas, tomar medidas de correção para esse funcionário.

No mapeamento de férias foi possível o estagiário criar um calendário para que as funções da empresa não fossem prejudicadas e foi-se solicitando aos funcionários que marcassem as férias com antecedência.

4. Análise e reflexão sobre o estágio

Um estágio curricular em secretariado acaba por oferecer experiência valiosa para desenvolver práticas e entender como funciona o mercado de trabalho. Nesta empresa o discente teve a sorte de ser bem recebido, sempre lhe foi tirado as suas dúvidas e chegou até haver situações que meteram o estagiário à prova. Depois desta experiência o discente aprendeu a decidir o que tem que ser despachado mais rápido, a perceber que o cliente tem sempre razão e para a empresa ter sucesso tem de arranjar sempre solução para todos os problemas. O pior deve ter sido a diferença de feitios que se apanha no local de trabalho, existem pessoas mais fáceis de encontrar solução e outras acabam por dificultar a sua solução devido ao tempo que disponibilizam.

O estagiário acredita que foi uma experiência bastante positiva e que vai facilitar no futuro a adaptar-se a qualquer mercado de trabalho, pois quando se entra no mercado de trabalho acabamos sempre por fazer atividades fora da nossa área e da nossa zona de conforto. O estagiário até teve a sorte de trabalhar na parte administrativa de uma empresa de informática, o que o levou a usar e ficar a conhecer melhor as TIC, mais precisamente o PHC que nos ajuda a facilitar em quase todos os processos da empresa.

Neste estágio curricular o discente entendeu que secretariado acaba mesmo por ser a base da empresa e sobretudo a imagem de marca desta. Sem o secretariado a empresa não conseguiria faturar para os clientes, agendar reuniões, perceber a assiduidade e presença dos seus funcionários e até perceber o que existe no armazém da empresa em termos de equipamentos e o que é preciso mandar vir.

Devido ao bom atendimento e boa comunicação de um secretário trouxe mais clientes a voltarem a empresa onde estagiava, devido a empatia do estagiário e ao seu espírito jovem até conseguiu usar as suas capacidades para ajudar os vendedores da empresa a ganharem mais clientes e a gerência da empresa sempre acabava por tirar dúvidas com o estagiário e com a técnica administrativa de acompanhamento diário.

O estagiário também percebeu que a empresa onde estagiou, nunca teve nenhum conflito, trabalhavam todos em equipa, cada um tinha as funções bem distribuídas e quando alguém precisava de ajuda, a gerência era a primeira a ajudar e sempre a passar a mensagem que todos os unidos, a empresa chegaria mais longe.

Hoje em dia a IA é um aliado indispensável do secretariado, com as suas capacidades de aprendizado e automação, está a revolucionar a maneira como os secretários executam as suas tarefas diárias.

A IA consegue automatizar tarefas repetidas que consomem muito tempo, como agendamento de reuniões e gestão de documentos. Assistentes virtuais baseados em IA oferecem um atendimento mais eficiente. Secretários também usam ferramentas de IA para coletar insights a partir de um grande número de dados.

A partir da implementação do IA nos dias de hoje, traz desafios para o secretariado como a sua adaptação e ter um maior aprendizado contínuo por parte dos profissionais de secretariado. No entanto estes desafios, acabam por ser oportunidades para desenvolver novas habilidades e valorizar o papel do humano, onde empatia e criatividade é algo que não é substituível.

Por último, o secretariado acaba por ser multifuncional porque adere muitas áreas e um estágio nesta área acaba sempre por ser um desafio porque nunca sabemos o que vai acontecer no local de trabalho e temos de estar aptos para ajudar a empresa em qualquer situação.

5. Conclusão

O estágio curricular em secretariado foi uma experiência essencial para quem quer seguir a área de secretariado. Nesta experiência os estagiários têm a oportunidade de aplicar os seus conhecimentos teóricos em um ambiente mais real que é o local de trabalho e perceber que na vida temos que ter responsabilidades e vamos ter desafios diários na área de secretariado.

Devido ao estágio, o estagiário conseguiu aprimorar as suas habilidades na gestão da agenda, documentos, conseguiu crescer como pessoa e não entrar em pânico em situações mais complicadas.

Os desafios do estagiário foi adaptar ao ambiente de trabalho e de se dar mal com os funcionários da empresa. Uma das maiores dificuldades foi aprender a executar várias tarefas ao mesmo tempo e usando o menor tempo possível, basicamente usar eficácia e eficiência.

Este estágio irá ter impacto no futuro no fortalecimento do currículo, pois demonstra que o estagiário consegue usar a teoria para situações reais no trabalho. Com este estágio aumentou a sua rede de contactos que pode vir a ser importante para ter trabalho no futuro.

Devido a este estágio dá para perceber se tem gosto em trabalhar na área de secretariado.

O estágio curricular em secretariado é uma etapa muito importante para passar do ambiente escolar para o ambiente de trabalho. Este estágio oferece uma combinação a nível prático e de ambientação no local de trabalho, preparando o estagiário para desafios na empresa. Devido à experiência ganha, aos desafios que o estagiário passou e às habilidades ganhas no local de trabalho irão formar uma base para uma carreira bem-sucedida no futuro na área do secretariado.

6. Bibliografia

Adelino, F. J. S., & Silva, M. A. V. A. (2012). A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de Secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado- GeSeC*, e-ISSN: 2178-9010

Agenda. (2023, March 10). Wikipedia. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Agenda>

Albuquerque, Jamil. (2007). *A arte de lidar com pessoas*. São Paulo: Editora Planeta do Brasil.

Almeida, W. (2020). Recepção, atendimento e técnicas secretariais. In *Google Books*. Editora Senac São Paulo. https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=HfoOEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=atendimento+secretariado&ots=4rdVbZRmKW&sig=PhuF2wIMN4BlbjV8NRJEFRn2_Y#v=onepage&q=atendimento%20secretariado&f=false

Alonso, Maria Ester Cambréa. (2002). *A arte de assessorar executivos*. São Paulo: Edições Pulsar.

Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. (n.d.). Retrieved June 18, 2024, from https://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/4204432/4101451/revista_AGCRJ_6_2012.pdf#page=13

Azevedo, Ivanize, & Costa, Sylvia Ignacio. (2006). *Secretária: um guia prático*. 6.ed. São Paulo: Senac São Paulo

Bellotto, Heloísa Liberalli. (2002). *Arquivística-objeto, princípios e rumos*. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo.

Bowditch, James L., & Bueno, Anthony. (1992). *Elementos de comportamento organizacional*. São Paulo: Pioneira.

Duranti, Luciana. (1994). The concept of appraisal and archival theory. *American Archivist*. V.57, Spring. *Registros Documentais Contemporâneos como Provas de Ação*. Estudos históricos. Rio de Janeiro: UFRJ, v.7, n.13, p. 49-64.

Ferreira, Aurélio Buarque de Holanda. (1988). *Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa*. São Paulo: Nova Fronteira.

Gramigna, Maria Rita. (2007). *Modelo de competências e Gestão dos talentos*. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall – BR.

Guimarães, Márcio Eustáquio. (1995). *O livro azul da secretária*. 15ª Ed. São Paulo: Érica.

Guimarães, Márcio Eustáquio. (2004). *O livro azul da secretária moderna*. 22. ed. São Paulo: Atlas.

Kossoski, C., Seliger, F., & Santos, T. M. D. (2017). A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) PARA OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO. *Faculdade Sant'Ana Em Revista*, 1(2), 123–137. <https://iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/33>

Medeiros, João Bosco, & Hernandes, Sonia. (1999). *Manual da secretária*. São Paulo: Atlas.

Natalense, Maria Liana Castro. (1995). *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: IOB,1995.

Oliveira, E. A., & Bento, M. F. (2016). A comunicação e sua relação com a competência, o profissional de secretariado e a organização. *Revista Processando O Saber*, 8, 64–80. <https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/69/55>

Pickering, Peg. (1999). Como administrar conflitos profissionais. Trad. Graziela Colella. São Paulo: Market Books.

Prestes, C. S., Staruczka, L., Oliveira, R. das G. M. de, & Machado, L. M. B. (2020). SECRETARIADO EXECUTIVO: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO ASSERTIVA. Anais Da Jornada Científica Dos Campos Gerais, 18(1). <https://iessa.edu.br/revista/index.php/jornada/article/view/1835>

Robbins, P. Stephen, & Judge, A. Sobral Filipe Timothy. (2011). Comportamento Organizacional. 14. Ed. São Paulo: Pearson Education BR.

Rodrigues, A. M. L. (2006). A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 11(1), 102-117. <https://doi.org/10.1590/s1413-99362006000100009>

Rousseau, Jean-Yves, & Couture, Carol. (1994). Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Sabino, Rosimere Ferraz, & Rocha, Fabio Gomes. (2004). Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport.

Strate Bonzanini, S. H. (2010). O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS. *Revista de Gestão E Secretariado*, 1(2), 142-161. <https://doi.org/10.7769/gesec.v1i2.28>

Trevisan, Rosi Mary. (2002). Comportamento Organizacional. In: FAE. Gestão do Capital Humano. Coleção Gestão do Capital Humano, nº 05. Curitiba: Gazeta do Povo.

Tschohl, John. (1996) Encantando totalmente o cliente. São Paulo: Makron Books.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ-UFCE FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS, CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO FRANCISCA HERMELINDA BRITO DA SILVEIRA O SECRETARIO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL. FORTALEZA-CEARÁ 2013. (n.d.). Retrieved June 20, 2024, from https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34085/1/2013_tcc_fhbsilveira.pdf

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO EMANUELA SILVA SOUZA COMUNICAÇÃO E ORATÓRIA NO AMBIENTE DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO Fortaleza -Ceará 2011. (n.d.). Retrieved June 20, 2024, from https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34853/1/2011_tcc_essouza.pdf

Vista do Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. (2023). Seer.upf.br. <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3024/2030>

Vista do O ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO ESTRATÉGIA DE SUCESSO. (2024). Seer.upf.br. <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1754/1868>

Anexos

Anexo 1- Plano do cronograma de atividades

ATIVIDADES	Ano letivo 20.../20...			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
Recepção e atendimento presencial/telefônico				
Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência				
Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões	X	X	X	X
Recepção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos	X	X	X	X
Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros	X	X	X	X
Organização de deslocamentos dos executivos da instituição				
Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização			X	X
Realização de traduções				
Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas	X	X	X	X
Criação e gestão de bases de dados				
Assessoria à gestão organizacional	X	X	X	X




Acompanhamento da gestão de agenda	X	X	X	X
Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos			X	X
Participação em ações de recrutamento e seleção				
Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos	X	X	X	X
Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento	X	X	X	X
Outros (especificar)				

O Estagiário

O Orientador(carimbo da empresa)

João Rodrigues

Anexo III- Avaliação de desempenho na empresa GRINCOP


 Faculdade de Educação
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

AValiação DO Estágio CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do/a Estagiário/a (s): Lucas Estanislau

Curso: **Licenciatura em Secretariado**

Período de Estágio: Início em 12/02/2024; Fim 31/05/2024.

Entidade Acolhedora: Grincop

Monitor do Estágio: José Rodrigues

Cargo ou Função: Primeiro Financeiro

Professor(a) Responsável: Rosângela Cunha

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Iniciativa e Autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>



Faculdade de Educação

II- Integração na Instituição/Empresa	Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Adaptação à estrutura organizacional da Instituição/Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Capacidade de Integração em Equipa	<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 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 checked="" type="checkbox"/>
2. Capacidade para intervir em áreas diversas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
4. Domínio Técnico	<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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Conhecimento teórico evidenciado no desempenho	<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?

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



Faculdade Superior de Tecnologia

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

Insuficiente

Suficiente

5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

Castelo Branco, 24 de Maio de 2024

QUINCOR Lda.
Pela Empresa/Instituição
R. 1 de Maio, 673
Av. General Góes, Lote 1 R/C
6000-279 CASTELO BRANCO

Anexo Iv- Parecer de admissibilidade a provas públicas



Anexo IV – 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 do aluno
(Nome) Luis Carlos Nabais Fortunato

Concordo

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

Não concordo

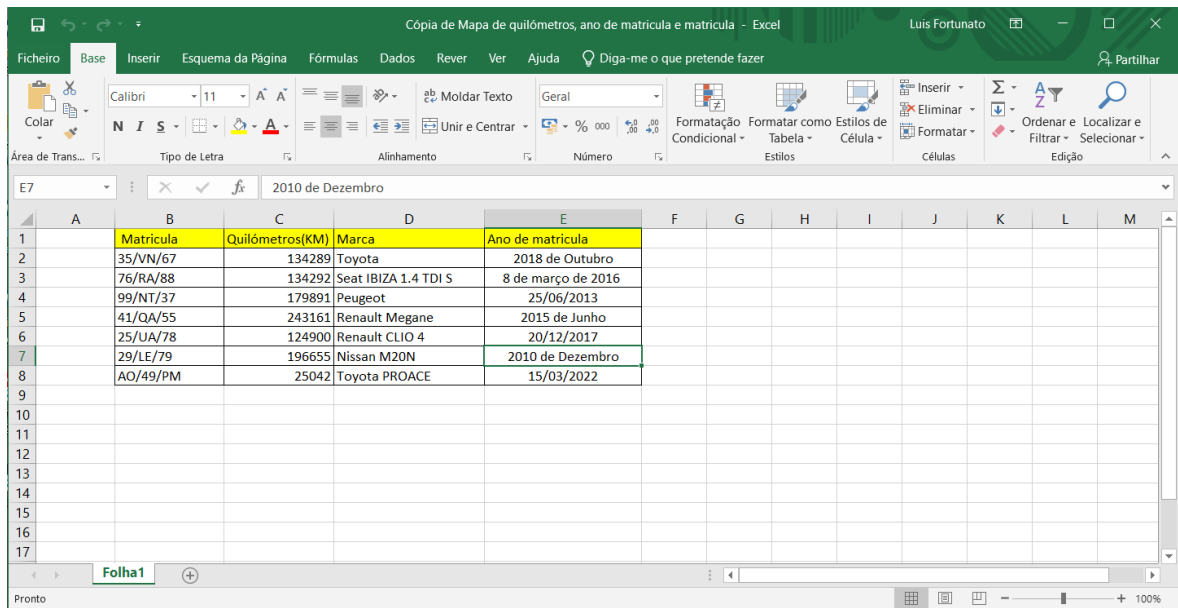
com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final,
porque _____

Castelo Branco, ..21. de ..junho... de 2024.....

O Supervisor

Assinado por: MARIA DO ROSÁRIO HENRIQUES BRANCO PIRES QUELHAS
Num. de identificação: 35421474
Data: 2024.06.18 13:47:16+01'00'

Apêndice



Cópia de Mapa de quilômetros, ano de matricula e matricula - Excel

Ficheiro Base Inserir Esquema da Página Fórmulas Dados Reverter Ver Ajuda Diga-me o que pretende fazer

Calibri 11 A A

Colar N I S

Área de Trans... Tipo de Letra Alinhamento Número

Formatar como Tabela Estilos de Célula

Inserir Eliminar Ordenar e Localizar e Filtrar Selecionar Edição

E7 2010 de Dezembro

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		Matricula	Quilômetros(KM)	Marca	Ano de matricula								
2		35/VN/67	134289	Toyota	2018 de Outubro								
3		76/RA/88	134292	Seat IBIZA 1.4 TDI S	8 de março de 2016								
4		99/NT/37	179891	Peugeot	25/06/2013								
5		41/QA/55	243161	Renault Megane	2015 de Junho								
6		25/UA/78	124900	Renault CLIO 4	20/12/2017								
7		29/LE/79	196655	Nissan M20N	2010 de Dezembro								
8		AO/49/PM	25042	Toyota PROACE	15/03/2022								
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													

Folha1

Pronto

100%