



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Mendes, David Valente

Estágio Curricular na PROCIFISC XXI – Consulting Lda. : relatório de Estágio

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4353>

Metadados

Data de Publicação	2024
Resumo	<p>O presente relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular da Licenciatura em Secretariado na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco. O estágio foi realizado na empresa PROCIFISC XXI – Consulting Lda., uma empresa especializada em serviços de consultadoria, fiscalização e desenvolvimento de projeto nas áreas de arquitetura e engenharia civil. A empresa encontra-se sediada em Castelo Branco, na Praça NERCAB. O estagiário foi inserido no departamento admini...</p> <p>Abstract: This report was prepared within the scope of the curricular internship of the Degree in Secretariat at the Higher School of Education of the Polytechnic Institute of Castelo Branco. The internship was carried out at the company PROCIFISC XXI – Consulting Lda., a company specialized in consultancy, inspection and project development services in the areas of architecture and civil engineering. The company is headquartered in Castelo Branco, at Praça NERCAB. The intern was placed in the ...</p>
Palavras Chave	Secretário, PROCIFISC XXI, Departamento administrativo e financeiro, Executive assistant, PROCIFISC, Administrative and financial department
Tipo	report
Revisão de Pares	Não
Coleções	ESECB - Secretariado

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-08-29T04:43:26Z com informação proveniente do Repositório



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação



Relatório de Estágio **Estágio Curricular na PROCIFISC XXI - Consulting Lda.**

Estagiário

David Valente Mendes

N.º 20191931

Orientador

Filipe Manuel da Silva Lourenço

Supervisora

Maria Eduarda Borges dos Santos

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 Licenciatura em Secretariado, realizado sob a orientação científica da Professora Coordenadora Doutora Maria Eduarda Santos, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Junho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Doutor Domingos Santos

Professor Adjunto da Escola Superior de Educação do IPCB

Vogais

Arguente – Mestre Maria do Rosário Quelhas

Assistente da Escola Superior de Educação do IPCB

Supervisora – Doutora Maria Eduarda Santos

Professora Coordenadora da Escola Superior de Educação do IPCB

Dedicatória

Este relatório é dedicado à minha família, que esteve ao meu lado durante todo o percurso, apoiando sempre as minhas escolhas e fazendo-me acreditar que posso alcançar todos os meus sonhos.

Além disso, dedico-o a todos os docentes que encontrei ao longo do caminho, os quais me proporcionaram conhecimentos e competências essenciais para concluir esta etapa com sucesso.

Expresso também a minha profunda gratidão a todos os amigos e colegas que me incentivaram e apoiaram ao longo desta jornada, contribuindo para o meu crescimento pessoal e académico.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de expressar minha sincera gratidão aos meus pais pelo incrível apoio que me proporcionaram ao longo destes três anos. É impossível subestimar a importância do papel deles no meu desempenho, dado que a sua força e encorajamento foram cruciais para o meu sucesso. Agradeço profundamente pelo esforço que dedicaram em oferecer todos os meios e condições necessárias para que eu não deixasse escapar este objetivo. Se não fossem eles, não estaria onde estou hoje.

Agradeço aos meus amigos por também eles me terem apoiado. Quando era preciso estavam lá, tanto nos bons, como nos momentos mais difíceis.

Quero expressar a minha gratidão à PROCIFISC XXI e ao seu CEO, o Engenheiro Filipe Lourenço, por me proporcionar a oportunidade de realizar este estágio na sua conceituada empresa. Também quero agradecer a todos os colaboradores da empresa pelo apoio constante e pela disponibilidade em ajudar-me em todas as minhas necessidades ao longo deste período de estágio.

Agradeço à Professora Maria Eduarda Santos pelo seu empenho, apoio e dedicação à realização do meu relatório de estágio.

Agradeço ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, à Escola Superior de Educação e a todos os docentes e funcionários pelo contributo de cada um na minha formação, não só académica, mas também pessoal.

Resumo

O presente relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular da Licenciatura em Secretariado na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

O estágio foi realizado na empresa PROCIFISC XXI – Consulting Lda., uma empresa especializada em serviços de consultadoria, fiscalização e desenvolvimento de projeto nas áreas de arquitetura e engenharia civil. A empresa encontra-se sediada em Castelo Branco, na Praça NERCAB. O estagiário foi inserido no departamento administrativo e financeiro realizando as funções de secretário e assessor.

O relatório compreende uma introdução inicial, seguida de uma fundamentação teórica sobre várias esferas e responsabilidades do profissional de secretariado, bem como sobre as ferramentas utilizadas durante o período de estágio, delineadas no primeiro capítulo. A mesma análise teórica baseia-se em pesquisas realizadas por autores distintos.

De seguida, no segundo capítulo, é feita a apresentação do estágio e dos seus objetivos, bem como uma apresentação da empresa acolhedora.

No terceiro capítulo, é apresentada uma detalhada descrição e análise das atividades desempenhadas pelo estagiário na empresa. Este relato abrange as tarefas e é enriquecido com a exposição das ferramentas empregues para sua execução.

No quarto capítulo, o estágio é criticamente analisado, com ênfase na reflexão pessoal do estagiário sobre as suas expectativas e a sua realização. São destacadas as facilidades e dificuldades encontradas durante a execução das tarefas propostas, com o intuito de conectar essas tarefas à abordagem teórica apresentada no primeiro capítulo.

Após essa análise, o relatório encerra com uma conclusão abordando a experiência global. Em seguida, são apresentadas as referências utilizadas na sua elaboração, seguidas pelos apêndices e anexos pertinentes.

Palavras-chave

Secretário, PROCIFISC XXI, departamento administrativo e financeiro

Abstract

This report was prepared within the scope of the curricular internship of the Degree in Secretariat at the Higher School of Education of the Polytechnic Institute of Castelo Branco.

The internship was carried out at the company PROCIFISC XXI – Consulting Lda., a company specialized in consultancy, inspection and project development services in the areas of architecture and civil engineering. The company is headquartered in Castelo Branco, at Praça NERCAB. The intern was placed in the administrative and financial department, performing the functions of secretary and advisor.

The report comprises an initial introduction, followed by a theoretical interpretation on various spheres and responsibilities of the secretarial professional, as well as the tools used during the internship period, outlined in the first chapter. The same theoretical analysis is based on research carried out by different authors.

Then, in the second chapter, the internship and its objectives are presented, as well as a presentation of the host company.

In the third chapter, a detailed description and analysis of the activities performed by the intern in the company is presented. This report covers the tasks and is enriched by explaining the tools used to carry them out.

In the fourth chapter, the internship is critically analyzed, with emphasis on the intern's personal reflection on their expectations and their achievement. The facilities and difficulties encountered during the execution of the proposed tasks are highlighted, with the aim of connecting these tasks to the theoretical approach presented in the first chapter.

After this introspective analysis, the report closes with a conclusion addressing the overall experience. Next, the references used in its preparation are presented, followed by the relevant appendices and annexes.

Keywords

Executive assistant, PROCIFISC, administrative and financial department

Índice geral

Composição do júri	III
Dedicatória	V
Agradecimentos	VII
Resumo	IX
Palavras-chave.....	IX
Abstract.....	XI
Keywords	XI
Índice de figuras	XV
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	XVII
Introdução.....	1
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
1.1. Perfil do secretário executivo.....	3
1.1.1 Comunicação empresarial	4
1.1.2 Relações-públicas.....	5
1.2. Gestão documental e arquivo	5
1.3. Atendimento ao cliente.....	7
2. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	9
2.1. Informação sobre o Estágio.....	9
2.2. Apresentação dos Objetivos.....	9
2.3. Apresentação da Entidade acolhedora.....	10
2.3.1. Breve História.....	11
2.3.2. A hierarquia.....	11
2.3.3. Visão, Missão e Valores	12
2.3.4. Área geográfica de atuação	12
3. AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	15
3.1. Preparação de reuniões	15
3.2. Gestão documental e arquivo.....	15
3.2.1. Pesquisas de concursos.....	16
3.3. Atendimento ao cliente	16
4. Reflexão Crítica	17
CONCLUSÃO	19

Bibliografia	21
ANEXOS.....	23

Índice de figuras

Figura 1	5
-----------------------	----------

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

AEBB - Associação Empresarial da Beira Baixa

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

Introdução

No âmbito da Unidade Curricular *Estágio / Trabalho de Projeto* da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi realizado o estágio curricular na Instituição PROCIFISC XXI – Consulting Lda., ao abrigo do protocolo celebrado entre a Empresa e a Escola.

O presente relatório é relativo às atividades desempenhadas entre 12 de fevereiro de 2024 e 24 de maio de 2024 pelo estagiário David Valente Mendes.

O relatório está estruturado em conformidade com as Recomendações e Normas para a Organização e Elaboração de Relatórios de Estágio implementadas na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

O primeiro capítulo recai sobre um enquadramento teórico, constituído por revisão de literatura e de citações fidedignas acerca das principais áreas e tarefas relacionadas com o curso que o estagiário realizou, nomeadamente, a gestão documental e arquivo, comunicação empresarial, relações-públicas, o perfil do secretário executivo e, por fim, o atendimento ao cliente.

No segundo capítulo, são delineados os propósitos do período de estágio e os objetivos tanto do estagiário quanto da organização cooperante, juntamente com uma descrição da entidade e da sua atuação tanto no cenário nacional quanto internacional.

No terceiro capítulo, é fornecido um relato minucioso de algumas das principais atividades realizadas durante o estágio, demonstrando e pondo em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura na Escola Superior de Educação. Este capítulo também abrange uma descrição dos recursos e ferramentas utilizados para a execução das tarefas propostas.

O último capítulo deste relatório engloba uma análise reflexiva e de autoavaliação sobre as tarefas realizadas, as competências adquiridas e o grau de preparação para ingressar no mercado de trabalho.

Por fim, são apresentadas as conclusões do relatório, as referências bibliográficas consultadas e os anexos.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. Perfil do secretário executivo

O secretário/assessor tem um papel cada vez mais estratégico e importante dentro das empresas e instituições. O secretário tem a missão de facilitar as funções da sua chefia, independentemente do sector de atividade a que se dedica: “Cada vez mais negócios, que inicialmente eram locais, rapidamente se expandem a uma escala global, exigindo, cada vez mais, a requalificação dos profissionais de secretariado e o desenvolvimento das três áreas essenciais para um bom profissional: saber, saber-fazer, saber-ser.” Santos (2013:2).

Ao longo dos anos a profissão de Secretariado Executivo tem sofrido diversas mudanças. O mercado de trabalho tem exigido aos profissionais uma formação académica específica, direcionada para a área de atuação em Secretariado Executivo, a fim de desempenharem diferentes funções, tais como: Assessor Executivo, Gestor, Empreendedor, Consultor, etc.

Bortolotto (2005:47) aponta funções essenciais para um desempenho diferenciador:

- Assessor Executivo, que desempenha funções de agente executor e multiplicador próximo dos executivos nas organizações;
- Gestor, que desempenha práticas de atribuição de responsabilidades e funções de Secretariado Executivo, sendo de destacar algumas capacidades necessárias: planejar, organizar, implementar e gerir projetos de desenvolvimento;
- Empreendedor, que tem por função promover as ideias e as práticas inovadoras, devendo demonstrar competência para implantar soluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa;
- Consultor, que tem por função difundir os objetivos estratégicos e políticas da empresa e promover a cultura da organização, identificando oportunidades de melhoria.

A concorrência é um outro fator de importância também ele resultante do fenômeno da globalização e mundialização da atividade das empresas. A concorrência exige que cada organização consiga diferenciar-se e fazer vingar a sua estratégia, de forma a conseguir sobreviver e superar os seus adversários, por isso, o assessor ou secretário deve munir-se de capacidades diferenciadoras (Santos, 2015).

1.1.1 Comunicação empresarial

As organizações são um conjunto de pessoas reunidas em torno de um conjunto de valores, de uma missão ou visão e/ou de uma cultura. As relações interpessoais e humanas entre os seus membros, baseadas nos diferentes tipos de comunicação, fazem a estrutura da organização. Esta é, então, um conjunto de esforços individuais com a finalidade de realizar objetivos coletivos, de concretizar os valores comuns que agregam como os membros de uma dada organização. Mas, se a comunicação estrutura as relações interpessoais, no universo empresarial essa mesma comunicação “é o processo de interação entre a empresa e o seu público interno (funcionários) e o seu público externo (clientes)” (Bahia, 1995).

[...] a comunicação empresarial deixou de ser uma atividade de que as empresas abrem mão quando estão em crise ou com carência de recursos para se firmar como insumo estratégico para idealizar clientes, sensibilizar multiplicadores de opinião ou interagir com a comunidade (Bueno, 2002).

Bueno sustentou ainda que:

A Comunicação Empresarial compreende um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para criar e manter a imagem de uma empresa ou entidade (sindicatos, órgãos governamentais, ONGs, associações, universidades, etc.) junto dos seus públicos de interesse (consumidores, empregados, formadores de opinião, classe política ou empresarial, acionistas, comunidade académica ou financeira, jornalistas, etc.) ou junto à opinião pública (Bueno, 2003: 40).

1.1.2 Relações-públicas

As relações-públicas são definidas como um processo estratégico de comunicação que estabelece relações de benefício mútuo entre as organizações e os seus públicos. “As Relações-Públicas são uma função empresarial que contribui para o estabelecimento e manutenção de linhas de comunicação, compreensão, aceitação e cooperação entre a organização e os seus públicos.” (Harlow, 1972)

Ferrari (2003:1) descreve a importância das Relações-Públicas para a administração estratégica no sentido de definição e manutenção de relacionamentos com o público potencial de cada organização. Refere a autora que “As Relações-Públicas são mais eficazes quando o profissional identifica os públicos estratégicos e desenvolve uma rede de relacionamentos que permite que ambas as partes possam ser beneficiadas.”

Na mesma linha de raciocínio, Heath (1992^a:19) considera que “Os profissionais de relações públicas ajudam a estabelecer palavras-chave – especialmente slogans, axiomas e metáforas – através das quais as pessoas pensam sobre a sociedade e as organizações.”

1.2. Gestão documental e arquivo

Ao longo dos anos, as empresas lidam com uma vasta quantidade de documentos, que são indispensáveis no presente e poderão ser necessários no futuro para consultar registos de contratos, transações, entre outros. Manter um arquivo bem organizado evitará a perda de tempo na procura de informações e proporcionará uma segurança adicional, prevenindo a perda de documentos que possam ainda ser necessários, aumentando assim a eficiência no trabalho.

É também importante desde o início controlar, desde a produção dos documentos, os prazos em que os mesmos devem ser guardados e o seu destino final, sob pena de as organizações virem a possuir grandes massas documentais abandonadas ao longo do tempo, sem qualquer controlo, podendo perder a sua utilidade e criar um custo permanente para as organizações. (Vieira, 2013:15)

Aparício (2011:12) argumenta que aos dias de hoje se faz uma gestão eletrónica de documentos, mais do que uma gestão física:

Atualmente, a gestão documental das organizações não se limita à criação, comunicação e arquivo de registos em papel. Com a Gestão Eletrónica de Documentos, tornou-se essencial utilizar suportes informáticos. As organizações precisam de controlos eficientes para gerir a informação e os documentos, além de indicadores sobre os benefícios desta atividade. O crescente número de documentos criados e mantidos, muitas vezes desagregados, torna a pesquisa de informações importantes uma tarefa difícil. Quanto maior a quantidade e diversidade de documentos, mais complexa é a gestão e mais difícil é o acesso à informação. Nesse cenário, as aplicações de Gestão Documental surgem como ferramentas estratégicas, garantindo agilidade na gestão de documentos, facilitando o acesso à informação e promovendo a obtenção de conhecimento nas organizações.

A Gestão de Documentos, enquanto:

“conjunto de medidas que visam a racionalização e a eficácia na constituição, conservação e comunicação dos arquivos” (NP, 4041, 2005, p4), teve as suas bases erigidas sobre o princípio teórico das Três Idades dos Arquivos, ou do ciclo vital dos documentos, sendo este definido como uma “sucessão de fases – corrente, intermédia e definitiva – por que passam os documentos de arquivo, desde a sua produção, até estar ultimado o procedimento que lhes deu origem” (NP 4041, 2005:10).

1.3. Atendimento ao cliente

Podemos afirmar que o atendimento ao cliente é uma assistência que uma empresa ou organização presta aos seus clientes/consumidores, quer seja antes, durante ou após uma compra. O atendimento ao cliente refere-se, portanto, à importância que a organização dá quando se trata de responder a perguntas, resolver questões e ouvir opiniões. “O atendimento ao cliente é um fator decisivo na manutenção de clientes e de uma boa reputação da empresa. Um atendimento com qualidade é essencial para o bom desempenho de qualquer empresa.” (Bortolotto, 2005).

Para que a empresa seja bem-sucedida, é preciso vender aquilo que o cliente quer comprar; para saber o que ele quer, é preciso saber quais são as suas vontades, necessidades, atitudes e tendências de compra. Portanto, é preciso que seja executada uma abordagem sistemática para entrar em contacto com os seus clientes, de forma tal que esse conhecimento resulte numa vantagem competitiva no mercado. (Albrecht & Bradford, 1992, p. 17)

No que diz respeito ao atendimento telefónico, Moreira (2010: 84) refere que

O atendimento telefónico integra-se num conjunto de serviços da organização e é um dos recursos comunicacionais que pode contribuir decisivamente para a satisfação do cliente, através de um atendimento rápido e que transmita uma imagem profissional de eficácia, eficiência e capacidade organizacional. Uma longa espera no atendimento telefónico e o desagradável «aguarde mais um momento, por favor» não pode, nem deve ser imagem que a organização passa para os seus clientes.

2. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA

2.1. Informação sobre o Estágio

Este relatório tem como objetivo apresentar o estágio que se realizou no período de 12 de fevereiro de 2024 até 24 de maio de 2024.

O estagiário solicitou a oportunidade de realizar o seu estágio curricular na empresa PROCIFISC XXI - Consulting Lda. Após uma entrevista, decidiu selecionar esta empresa como o seu local de estágio. Conforme o *Regulamento de Estágio/Trabalho de Projeto* (2021) da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação de Castelo Branco, a empresa apresentou um plano de atividades abrangente e bem elaborado ao estagiário.

O estágio foi orientado pelo Engenheiro Filipe Manuel da Silva Lourenço, Mestre em Engenharia Civil e CEO da empresa.

A supervisora de estágio foi a docente Maria Eduarda Borges dos Santos, Professora Coordenadora da Escola Superior de Educação de Castelo Branco.

2.2. Apresentação dos Objetivos

O estágio é uma etapa muito importante na formação de um estudante de Secretariado e de qualquer outra área e é um privilégio dispor desta oportunidade.

Os principais propósitos do estágio curricular visam a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula num ambiente de trabalho real e incrementar a empregabilidade. Isso proporciona ao estudante a oportunidade de desenvolver competências e atitudes essenciais para ingressar no mercado de trabalho.

Desde o início, o estagiário comprometeu-se a participar ativamente em todas as atividades e tarefas atribuídas, com o intuito de adquirir o máximo de conhecimento possível. Além disso, buscou desenvolver autonomia, responsabilidade, proatividade e a capacidade de resolver desafios quotidianos inerentes à profissão e à vida diária.

O orientador de estágio apresentou um plano de estágio [Anexo A] com diversas atividades para que o estagiário tirasse o melhor proveito do mesmo, como, entre outras, as seguintes:

- Receção e atendimento presencial/telefónico;
- Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência;
- Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões;
- Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos;

- Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros;
- Organização de deslocações dos executivos da instituição;
- Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão de imagem da organização;
- Realização de traduções;
- Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas;
- Criação e gestão de base de dados;
- Assessoria à gestão organizacional;
- Acompanhamento da gestão de agenda;
- Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos;
- Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos;
- Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento.

2.3. Apresentação da Entidade acolhedora

A PROCIFISC XXI – Consulting Lda. é uma empresa especializada em consultoria, engenharia e arquitetura. Presta serviços desde 2006 na área da construção civil: Consultoria Técnica, Gestão de Projetos, Fiscalização, Estudos Urbanísticos, Licenciamentos, Projetos de Arquitetura e Engenharia, Topografia e Gestão de Empreendimentos entre outros.

Conta com uma equipa de entre a 10 a 15 profissionais experientes e dedicados, entre eles engenheiros civis, arquitetos ou secretários executivos, especializados no desenvolvimento de projetos nos setores do Turismo, Saúde, Comércio, Indústria e Habitação, tanto em Portugal como internacionalmente. Tem uma vasta experiência, com um número significativo de projetos já realizados em 12 países diferentes.

A sede encontra-se localizada na incubadora de empresas da Associação Empresarial da Beira Baixa (AEBB) em Castelo Branco. Reúne competências que abrangem todas as fases do ciclo de vida de um empreendimento, desde a conceção inicial até o acompanhamento pós-construção, oferecendo serviços nas áreas de Projeto, Consultoria Técnica e Fiscalização. Além disso, é importante destacar que a PROCIFISC XXI é certificada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) para realizar Avaliações Imobiliárias.

2.3.1. Breve História

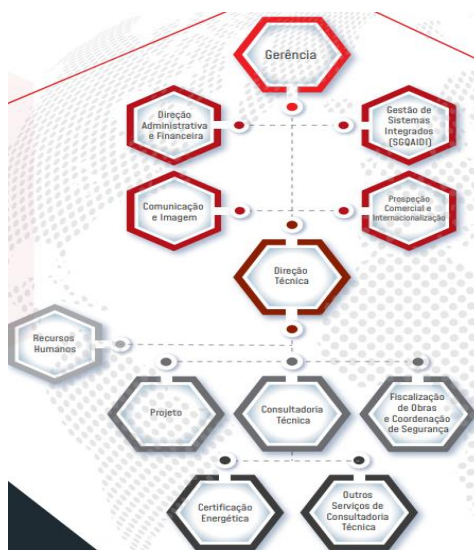
A PROCIFISC XXI – Consulting Lda. é uma empresa especializada em consultoria, engenharia e arquitetura, com uma trajetória de mais de 10 anos de atuação tanto no mercado nacional quanto internacional. Dedicar-se a oferecer serviços abrangentes no âmbito da construção civil, incluindo consultoria técnica, gestão de projetos, fiscalização, estudos urbanísticos, licenciamentos, projetos de arquitetura e engenharia, topografia e gestão de empreendimentos, entre outras áreas.

2.3.2. A hierarquia

A hierarquia da PROCIFISC é estruturada da forma que se pode verificar na figura 1, sendo a posição da gerência ocupado pelo CEO da empresa, o Engenheiro Filipe Lourenço, e os outros setores sendo ocupados maioritariamente por engenheiros e arquitetos.

O estagiário foi enquadrado no departamento da Direção Administrativa e Financeira, tendo assim uma enorme responsabilidade devido ao cargo ocupado.

Fig. 1 - Hierarquia da PROCIFISC XXI



Fonte: Portfólio PROCIFISC XXI

2.3.3. Visão, Missão e Valores

Segundo o seu site oficial, a PROCIFISC XXI é uma empresa especializada em engenharia civil e arquitetura, com aplicação em vários setores, incluindo serviços, mercado imobiliário e retalho.

O seu principal objetivo é oferecer serviços de alta qualidade em *design* e engenharia a preços competitivos, atendendo às solicitações específicas dos clientes e contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida. Para isso, considera importante o crescimento de forma estruturada e sustentada, observando a satisfação das necessidades dos seus colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores. São ainda finalidades da organização, conquistar e fidelizar clientes através de uma superação de expectativas, oferecendo um serviço de excelência, e apostar no profissionalismo, no rigor, no elevado desempenho e na criação de soluções para cada projeto entregue aos nossos serviços.

A meta da PROCIFISC XXI é estabelecer-se como uma organização de excelência, reconhecida pelo seu mérito no mercado de engenharia, consultoria e fiscalização. Isso será demonstrado pela capacidade de atender às necessidades e solicitações dos clientes, tanto no mercado nacional quanto internacional.

2.3.4. Área geográfica de atuação

A PROCIFISC XXI atua a nível nacional e internacional. A nível nacional a empresa já realizou trabalhos e projetos em praticamente todo o território nacional.

Além-fronteiras, a PROCIFISC atua no continente europeu, americano e principalmente no continente africano, onde tem a sua marca bem estabelecida.

Está presente em 12 países e prima pelos seus serviços inovadores, diferenciadores e de excelência.

Países de atividade para a PROCIFISC XXI:

- Portugal
- Espanha
- Brasil
- México
- São Tomé e Príncipe
- Cabo Verde
- Marrocos
- Angola
- Moçambique

Senegal
Namíbia
Nigéria

3. AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Desde que começou a desenvolver as suas tarefas, o estagiário recebeu um encorajamento constante do seu orientador para ser independente e encontrar as soluções para os problemas apresentados. O objetivo do estagiário foi sempre contribuir ao máximo para a concretização de qualidade das atividades e adquirir o máximo de conhecimento possível, visto que esta era uma ótima oportunidade para desenvolver o seu perfil e aptidões profissionais.

3.1. Preparação de reuniões

Semanalmente, os colaboradores da PROCIFISC XXI reuniam-se para estabelecer um plano de ação para a semana seguinte e verificar se os objetivos da semana anterior haviam sido alcançados. Durante essas reuniões, também aproveitavam para esclarecer dúvidas com o CEO da empresa, discutir os projetos em andamento e sugerir ideias para o futuro.

O estagiário foi incumbido de organizar a reunião e assegurar que ela começasse pontualmente, para evitar desperdício de tempo.

Devido ao facto e alguns colaboradores estarem no escritório de Lisboa, a reunião ocorria por meio de videoconferência. A preparação iniciava-se com a ativação do sistema de videoconferência e a confirmação da presença de todos os colaboradores, seguida pela chamada do CEO da empresa.

Durante a reunião, o estagiário tomava notas detalhadas sobre os assuntos discutidos, bem como sobre o plano semanal de tarefas e objetivos individuais de cada colaborador.

Após o término da reunião, o estagiário encarregava-se de desligar o sistema de videoconferência e garantir que a sala de reuniões ficava arrumada.

3.2. Gestão documental e arquivo

Na PROCIFISC XXI é muito importante a boa gestão e organização de todos os documentos que passam pela empresa. No escritório, trabalha-se principalmente com arquivo digital e dessa forma é preciso ter especial atenção para que nenhum documento se perca ou fique esquecido na pasta errada da Drive.

Posta esta situação, o estagiário tinha a missão de colocar no arquivo digital, separadamente, os documentos para cada assunto, originando uma boa gestão documental. Para além disso, todos os documentos eram arquivados com a data de receção desse mesmo documento.

O estagiário tinha como tarefa fazer a gestão de documentos sobre concursos públicos e da área dos recursos humanos.

3.2.1. Pesquisas de concursos

A empresa recebia diariamente notificações vindas da plataforma ACINGOV e Vortal [Anexos B e C] com uma lista de concursos públicos de possível interesse para a empresa. O estagiário tinha a tarefa de analisar cada um deles para posteriormente preparar a devida documentação e os materiais a submeter.

O estagiário começava por aceder ao email, analisava detalhadamente os concursos públicos divulgados para encontrar aqueles que melhor se enquadravam nos parâmetros de atividade da empresa.

Depois de analisar e seleccionar os concursos, o estagiário registava os detalhes relevantes, como o nome do concurso, a entidade adjudicante, o valor inicial do projeto, o prazo de execução, a data-limite para participar e a plataforma de inscrição, num documento Word. Após reunir essas informações, o estagiário enviava o documento para o departamento técnico rever. Se o concurso interessasse à empresa, o estagiário descarregava os documentos necessários para participar, sendo para tal necessário aceder às plataformas de contratação pública usadas pela empresa, ACINGOV e VORTAL.

Durante o período de estágio, o estagiário analisou entre oitenta a cem concursos públicos. A empresa cooperante ganhou cerca de vinte a trinta por cento dos concursos a que se propôs concorrer.

3.3. Atendimento ao cliente

O estagiário tinha o seu posto de trabalho no *front office* da empresa, por isso era o primeiro rosto que o cliente via assim que entrava no escritório. Isso significava que, para além do atendimento telefónico, também era sua tarefa principal o atendimento presencial.

Sempre que alguém procurava visitar o escritório da PROCIFISC XXI era missão do estagiário receber a pessoa, deixá-la à vontade, perguntar com quem desejava falar e qual o assunto, para, assim, a encaminhar para o responsável. Era também necessário informar sempre o gerente da empresa sobre quem procurava o escritório.

4. Reflexão Crítica

Na PROCIFISC XXI, o estagiário foi calorosamente acolhido. Desde o início, todos contribuíram para a sua integração e fizeram de tudo para garantir que o seu desempenho fosse ótimo. Sempre que surgia um problema, toda a equipa estava disponível para explicar ou ajudar a encontrar uma solução, o que facilitou bastante a sua adaptação.

O estagiário reflete sobre o estágio com grande satisfação. Desde o primeiro dia, mostrou uma forte vontade de aprender e colaborar ao máximo. Nesta fase, é essencial tanto a vontade do estagiário em colaborar e aprender quanto a disposição dos colaboradores da empresa em ajudar. Houve um apoio mútuo, o que facilitou a realização das tarefas descritas. O estagiário conseguiu sempre resolver as questões propostas, algumas vezes de forma totalmente autónoma, outras com o apoio do orientador de estágio.

O estagiário teve a oportunidade de aprofundar e aplicar os conhecimentos adquiridos durante a fase teórico-prática da licenciatura em Secretariado. Sem dúvida, sentiu-se preparado para realizar um bom estágio curricular, sendo que todos os conhecimentos obtidos nas unidades curriculares foram certamente fundamentais para a execução de todas as tarefas propostas ao longo do estágio com qualidade.

Para além dos conteúdos aprendidos e desenvolvidos, o estagiário sentiu uma grande evolução pessoal dia após dia. Com o tempo, passou a realizar as tarefas de forma mais confortável e fluida. Aprendeu a superar-se e a nunca desistir de resolver um problema, mesmo que precisasse de pedir a colaboração de outro profissional da organização. Compreendeu que o trabalho em equipa facilita o trabalho individual, o que resultou em grandes benefícios tanto para ele como para a empresa.

Em relação às tarefas realizadas, o estagiário considerou que não teve muitas dificuldades. Apesar da responsabilidade que lhe foi atribuída, conseguiu responder a todas as exigências. As únicas dificuldades iniciais surgiram na comunicação telefónica com entidades oficiais, como Câmaras Municipais e responsáveis por empresas com quem a PROCIFISC XXI colaborava. Isso deveu-se à falta de experiência do estagiário nesta área, mas ele foi melhorando progressivamente. Após duas semanas, já conseguia comunicar sem nervosismo e com elevada fluência com essas entidades. O orientador enfatizava frequentemente a importância de manter a calma e transmitir sempre segurança e confiança naquilo que se estava a comunicar. Sem dúvida, entre muitos outros, foi um excelente conselho!

Analisando a avaliação de desempenho [Anexo D] o estagiário considera que a sua performance ao longo do período de estágio foi positiva.

CONCLUSÃO

Após a conclusão do estágio curricular na empresa PROCIFISC XXI – Consulting Lda., que decorreu entre 12 de fevereiro e 24 de maio, como parte da licenciatura em Secretariado, podemos afirmar que esta etapa é fundamental para preparar o estudante para o mundo do trabalho. Durante o estágio, o aluno tem a oportunidade de adquirir conhecimentos práticos e estar consciente das expectativas do mercado laboral. Além disso, o estágio permite o desenvolvimento de competências tanto profissionais como pessoais. A Escola Superior de Educação de Castelo Branco desempenha um papel crucial ao proporcionar esta fase aos estudantes.

Durante o estágio, o estagiário integrou o departamento administrativo e financeiro da empresa, desempenhando também funções de apoio a outros departamentos. Antes do início do estágio, foi elaborado um plano de atividades para garantir a sua formação fosse o mais completa possível. O estagiário colaborou em tarefas relacionadas com arquivo e gestão documental, produção de documentos, preparação de reuniões, atendimento ao cliente, pesquisa de concursos para o desenvolvimento da empresa.

No primeiro capítulo, realizou-se a fundamentação teórica das atividades inerentes ao quotidiano do profissional de secretariado numa empresa, com o objetivo de aprofundar o conhecimento dessas tarefas. O estagiário incorporou as contribuições de diversos autores para abordar o perfil do secretariado executivo nas áreas de atendimento ao cliente, relações-públicas, comunicação empresarial e gestão documental e arquivo.

No segundo capítulo, o estagiário apresentou o estágio e os seus objetivos. Também descreveu a entidade acolhedora e a sua localização, abordando os domínios de atuação e a participação no mercado nacional e internacional.

Por último, foram apresentadas e detalhadas as tarefas que o estagiário desenvolveu individualmente e de forma colaborativa ao longo do estágio. Apresentaram-se também as ferramentas que utilizou para levar a cabo a realização das tarefas. É possível observar a diversidade de tarefas e de áreas de atuação em que o estagiário teve o privilégio de participar. Foi também feita uma abordagem das ferramentas e condicionantes que influenciaram, de uma forma ou de outra, o bom desempenho na realização das tarefas e atividades.

Bibliografia

- Albrecht, K., & Bradford, L. J. (1992). *Serviço com qualidade: a vantagem competitiva*. São Paulo: Makron Books. Obtido em 10 de abril de 2024
- Aparício. (2011). *Gestão documental: um estudo de caso*. Lisboa.
- Bahia, J. (1995). *Introdução à Comunicação Empresarial*. MAUAD Editora Lda. Obtido em 11 de 4 de 2020, de <https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=z4IQBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o+empresarial&ots=LtYNAwMeTG&sig=MNRsX2PPnO6-Ms9zl10Kaw8uGNo#v=onepage&q=comunica%C3%A7%C3%A3o%20empresarial&f=false>
- Bradford, A. e. (1992). *QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE*. Obtido em 12 de março de 2021, de https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIEN TE.pdf
- Bueno. (2002). A importância da comunicação interna para o sucesso organizacional Rio de Janeiro. Obtido de https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213189.pdf

ANEXOS

Anexo A – Plano e Cronograma de Estágio



PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO LICENCIATURA EM SECRETARIADO

I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

NOME: David Valente Mendes

II – ESTÁGIO

ENTIDADE ACOLHEDORA: PROCIFISC XXI – Consulting LDA.

CONTACTOS DA ENTIDADE ACOLHEDORA:
938723286

SUPERVISOR: Filipe Manuel da Silva Lourenço

ORIENTADOR: Eduarda Santos

DATA DE INÍCIO: 12/02/2024

DATA DE CONCLUSÃO: 24/05/2024



BREVE HISTÓRICO DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

A PROCIFISC XXI – Consulting LDA, uma empresa do ramo da Engenharia Civil e Arquitetura.

ATIVIDADES A DESENVOLVER EM ESTÁGIO:

O estágio será realizado no Departamento Administrativo e Financeiro da Empresa.
As atividades a realizar passam pelo atendimento do front-office da empresa, quer seja atendimento presencial, telefónico e email.
Apoio na preparação de reuniões, bem como elaboração de atas das mesmas.
Atividades de arquivo de documentação da empresa.
Atividades de preenchimento de mapas relacionados com os Recursos Humanos da Empresa.
Apoio no controlo de pagamentos por parte de clientes e a fornecedores.
Entre outras tarefas administrativas do dia-a-dia.

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER

ATIVIDADES	Ano letivo 2023/2024			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
Receção e atendimento presencial/telefónico	x	x	x	x
Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência	x	x	x	x
Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões	x	x	x	x
Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos	x	x	x	x
Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros	x	x	x	x
Organização de deslocações dos executivos da instituição	x	x	x	x
Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização	x	x	x	x
Realização de traduções	x	x	x	x



Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas	x	x	x	x
Criação e gestão de bases de dados	x	x	x	x
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	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

O Estagiário

David Mendes

O Orientador



Anexo B – Plataforma Acingov utilizada pelo estagiário



Fonte: <https://www.acingov.pt/acingovprod/2/index.php/>

Anexo C – Plataforma Vortal utilizada pelo estagiário

VORTAL
Connecting business.

Quero Registrar-me!
Pesquisa de Consultas Ativas

Bem-vindo à vision, a plataforma de vanguarda de eProcurement da VORTAL.
Comece hoje a mudar a sua forma de fazer negócios.

Alterações ao Portal Base – A nova Portaria – Entidades
Formador: Cláudia Guerreiro
INSCRIÇÃO

Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas - Boas Práticas no Sector Público
Formador: Miguel Almeida
INSCRIÇÃO

Bem-vindo(a)!
Por favor, faça o login na sua conta

Email / Nome de Utilizador * **Obrigatório**
Escreva o Email / Nome de Utilizador
[Esqueceu-se do Email / Nome de Utilizador?](#)

Palavra-chave * **Obrigatório**
Insira Palavra-chave
[Esqueceu-se da Palavra-chave?](#)

Entrar

Entrar Com Certificado

Quero Registrar-me!

Informação útil
FAQ e requisitos do sistema
Página de ajuda da vision

Comece agora
Registe-se como fornecedor
Entre em contacto - compradores
Entre em contacto - fornecedores

Saiba mais sobre a VORTAL
Visite o nosso website
Descubra as vantagens para compradores
Descubra as vantagens para fornecedores

Fonte: <https://community.vortal.biz/sts/Login?SkinName=Vortal>

Anexo D – Avaliação de desempenho



ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do/a Estagiário/a (s): **David Valente Mendes**

Curso: **Licenciatura em Secretariado**

Período de Estágio: Início em **12/02/2024**; Fim **24/05/2024**.

Entidade Acolhedora: **PROCIFISC XXI – Consulting LDA.**

Monitor do Estágio: **Filipe Lourenço**

Cargo ou Função: **Gerente**

Professor(a) Responsável: **Eduarda Santos**

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 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"/>

Reg. IFCB.TC.04.01

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Domínio Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Criatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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?

Vontade de aprender e dedicação nas tarefas desempenhadas.

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

Nada a acrescentar.

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

Insuficiente Suficiente

Reg. IPCB.TC.04.01

5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

Julgo que os estágios deveriam realizar-se em períodos maiores, o que melhoraria significativamente a formação dos estagiários.

Castelo Branco, 22 de maio de 2024.

Pela Empresa/Instituição



Anexo E – 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 **David Valente Mendes**,

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, 19 de junho de 2024.

O Supervisor
Assinado por: **Maria Eduarda Borges dos Santos**
Num. de Identificação: 07284422
Data: 2024.06.19 16:15:24+01'00'

