



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

André, Patrícia Isabel Nabais

União de Sindicatos de Castelo Branco - CGTP- IN : relatório de estágio curricular

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4363>

Metadados

Data de Publicação	2024
Resumo	<p>Este relatório tem como finalidade descrever as atividades desenvolvidas no âmbito da realização do Estágio Curricular, pertencente ao plano curricular da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação de Castelo Branco (ESECB) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), realizado na União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB) entre o período de 23 de janeiro de 2024 a 24 de maio de 2024. O estágio iniciou já com um plano pré-definido com as atividades que a estagiária dever...</p> <p>Resumen: Este informe tiene como finalidad describir las actividades desarrolladas en el ámbito de la realización de la Práctica Curricular, perteneciente al plan curricular de la Licenciatura en Secretariado de la Escola Superior de Educação de Castelo Branco (ESECB) del Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), realizada en la União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB) entre el período del 23 de enero de 2024 al 24 de mayo de 2024. La práctica inició ya con un plan predefinido con las ...</p>
Palavras Chave	Estágio curricular, USCB, Administração, Secretariado, Prática curricular, USCB, Administración, Secretariado
Tipo	report
Revisão de Pares	no
Coleções	ESECB - Secretariado

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-05T11:22:00Z com informação proveniente do Repositório



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação



Relatório de Estágio Curricular **União de Sindicatos de Castelo Branco - CGTP-IN**

Nome da Estagiária

Patrícia Isabel Nabais André

Orientadora

Gabriela Maria Vaz Gonçalves

Supervisor

Hugo Miguel Pires Franco

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 Licenciada em Secretariado, realizado sob a orientação científica do Professor Hugo Miguel Pires Franco, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

junho de 2024

COMPOSIÇÃO DO JÚRI

Presidente

Mestre Sónia Regina Marques Balau

Assistente Convidada, Escola Superior de Educação

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Arguente

Professor Doutor Luís Vicente Gomez

Professor Adjunto, Escola Superior de Educação

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Supervisor

Mestre Hugo Miguel Pires Franco

Assistente Convidado, Escola Superior de Educação

Instituto Politécnico de Castelo Branco

DEDICATÓRIA

A ti, avô.

AGRADECIMENTOS

Quero começar por agradecer à minha família e amigos.

À União de Sindicatos de Castelo Branco por me ter aceite nesta aventura e etapa tão importante e por me terem ajudado, ensinado e por se terem tornado família.

Aos meus orientadores Gabriela Vaz e Elisabete Saraiva e ao meu Supervisor Professor Hugo Franco que me acompanharam e me orientaram nesta etapa.

À Escola Superior de Educação e a todos os professores que passaram por esta etapa da minha vida académica, por todo o acompanhamento, ajuda e compreensão.

Quero também agradecer ao IPCB por esta oportunidade.

Todos foram, de uma forma ou de outra, a minha força nestes três anos de superação.

Por fim quero agradecer a mim mesma por nunca ter desistido e por acreditar (uns dias mais do que outros), que o esforço, a dedicação e o perfeccionismo, dão frutos.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

Este relatório tem como finalidade descrever as atividades desenvolvidas no âmbito da realização do Estágio Curricular, pertencente ao plano curricular da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação de Castelo Branco (ESECB) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), realizado na União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB) entre o período de 23 de janeiro de 2024 a 24 de maio de 2024.

O estágio iniciou já com um plano pré-definido com as atividades que a estagiária deveria realizar, elaborado pela Entidade Acolhedora e a estagiária, em prol de que os objetivos da licenciatura e do estágio fossem cumpridos. Para a concretização dos objetivos foram fundamentais os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura nas Unidades Curriculares lecionadas, bem como, Análise e Produção de Texto para Fins Empresariais, Gestão de Recursos Humanos e Gestão Administrativa de Recursos Humanos, Técnicas de Documentação e Arquivo, Tecnologias da Informação e Comunicação para Fins Empresariais (TICFE) e Técnicas de Secretariado.

Foram realizadas, durante o período de estágio supramencionado, diversas atividades como atendimento telefónico e presencial, organização de arquivos físicos e digitais, organização e planeamento de eventos, registo de folhas de caixa, entre muitas outras tarefas de foro administrativo que permitiram à estagiária aprender e consolidar na prática as matérias lecionadas.

Este relatório de estágio é composto pela Fundamentação Teórica, onde são descritas as atividades realizadas.

Seguindo-se de uma apresentação da Entidade Acolhedora, onde se encontra toda a informação relacionada com o estágio, a história da USCB e a hierarquia/organograma da mesma.

Posteriormente são apresentadas as atividades e tarefas realizadas durante o período de estágio, a reflexão crítica que procura abrir espaço ao debate e apresentar a avaliação crítica do percurso e por fim a conclusão, anexos e apêndices.

Palavras-chave

Estágio Curricular, USCB, Administração, Secretariado.

RESUMEN

Este informe tiene como finalidad describir las actividades desarrolladas en el ámbito de la realización de la Práctica Curricular, perteneciente al plan curricular de la Licenciatura en Secretariado de la *Escola Superior de Educação de Castelo Branco* (ESECB) del *Instituto Politécnico de Castelo Branco* (IPCB), realizada en la *União de Sindicatos de Castelo Branco* (USCB) entre el período del 23 de enero de 2024 al 24 de mayo de 2024.

La práctica inició ya con un plan predefinido con las actividades que la estudiante debía realizar, elaborado por la Entidad Receptora y la estudiante, para que los objetivos de la licenciatura y de la práctica fueran cumplidos. Para la concreción de los objetivos fueron fundamentales los conocimientos adquiridos a lo largo de los tres años de licenciatura en las Unidades Curriculares impartidas, tales como, Análisis y Producción de Textos para Fines Empresariales, Gestión de Recursos Humanos y Gestión Administrativa de Recursos Humanos, Técnicas de Documentación y Archivo, Tecnologías de la Información y Comunicación para Fines Empresariales (TICFE) y Técnicas de Secretariado.

Se realizaron, durante el período de práctica mencionado, diversas actividades como atención telefónica y presencial, organización de archivos físicos y digitales, organización y planificación de eventos, registro de hojas de caja, entre muchas otras tareas de índole administrativa que permitieron a la estudiante aprender y consolidar en la práctica las materias impartidas.

Este informe de práctica se compone de la fundamentación teórica, donde se describen las actividades realizadas. A continuación, se presenta la Entidad Receptora, donde se encuentra toda la información relacionada con la práctica, la historia de la USCB y su jerarquía/organigrama. Posteriormente se presentan las actividades y tareas realizadas durante el período de práctica, la reflexión crítica que busca abrir espacio al debate y presentar la evaluación crítica del recorrido y por último la conclusión, anexos y apéndices.

Palabras clave

Práctica Curricular, USCB, Administración, Secretariado.

ÍNDICE GERAL

COMPOSIÇÃO DO JÚRI.....	III
DEDICATÓRIA.....	V
AGRADECIMENTOS.....	VII
RESUMO.....	IX
RESUMEN.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	XVII
INTRODUÇÃO.....	1
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	3
1.1 Arquivo.....	4
1.1.1. Organização dos Arquivos.....	5
1.2. Comunicação Organizacional.....	6
1.2.1. Comunicação Interna e Externa.....	6
1.2.2. Atendimento Telefónico.....	7
1.2.3. Atendimento Presencial.....	7
1.3. Produção de Documentos.....	9
1.3.1. Produção de Ofícios.....	10
1.3.2. Produção de Requerimentos.....	10
1.3.3. Produção de Documentos Contabilísticos.....	11
1.3.4. Redação de Documentos do Contencioso.....	11
1.4. As Tecnologias como apoio às Tarefas Administrativas.....	11
1.5. Organização de Eventos.....	12
2. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	15
2.1. Informação sobre o Estágio.....	15
2.2. Apresentação dos Objetivos.....	15
2.3.1. Breve Historia – USCB/CGTP-IN.....	17
2.3.2. Hierarquia.....	17
2.3.3. Visão, Missão e Valores.....	19
2.4. Apresentação da Entidade Acolhedora – INOVINTER.....	21
2.4.1. Visão, Missão e Valores do INOVINTER.....	21

2.4.2. Órgãos Sociais do INOVINTER	22
3. AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	23
3.1. Atendimento Telefónico e Presencial	23
3.2. Preparação de Reuniões.....	24
3.3. Produção Documental.....	24
3.4. Gestão de Bases de Dados	24
3.5. Utilização de Aplicações Informáticas (Citius, SIGO, Human Portal, Access, Excel e Word)	25
3.6. Organização, Registo e Elaboração de Documentos Contabilísticos	25
3.7. Funções de Tesouraria/Pagamentos	25
3.8. Organização de Eventos	26
3.9. Pedidos de Intervenção Inspetiva.....	26
3.10. Preenchimento de Fundos de Garantia Salarial.....	26
REFLEXÃO CRÍTICA.....	29
CONCLUSÃO	31
BIBLIOGRAFIA	33
ANEXOS	35
APÊNDICES.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Fases de Planeamento de Eventos.....	13
Figura 2 - Divisões da USCB.....	16
Figura 3 - Hierarquia dos Sindicatos.....	18
Figura 4 - Organograma Interno Uniões de Sindicatos.....	18
Figura 5 - Missão, visão e valores do INOVINTER.....	22

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

CESP – Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal

CGTP-IN – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses Intersindical Nacional

CIMH – Comissão para a Igualdade entre Mulheres e Homens (CGTP-IN)

ESECB – Escola Superior de Educação de Castelo Branco

FGS – Fundo de Garantia Salarial

HOTELARIA – Sindicato dos Trabalhadores da Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Centro

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IPCB – Instituto Politécnico de Castelo Branco

SEP – Sindicato dos Enfermeiros Portugueses

SHST – Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

SINTAB – Sindicato dos Trabalhadores da Agricultura e das Indústrias de Alimentação, Bebidas e Tabacos de Portugal

SITE – Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras de Energia e Atividades do Ambiente, Centro, Sul e Regiões Autónomas

SPRC – Sindicato dos Professores da Região Centro

SQN – Sistema Nacional de Qualificações

SS – Segurança Social

STAL – Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local

STBB – Sindicato dos Trabalhadores do Setor Têxtil da Beira Baixa

STRUP – Sindicato dos Trabalhadores de Transportes Rodoviários e Urbanos de Portugal

TIC – Tecnologias da Comunicação e Informação

TICFE – Tecnologias da Comunicação e Informação para Fins Empresariais

USCB – União de Sindicatos de Castelo Branco

INTRODUÇÃO

No âmbito da Unidade Curricular – Estágio Curricular da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, este foi realizado na União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB) – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN).

O estágio decorreu no período compreendido entre o dia 23 de janeiro de 2024 e o dia 24 de maio de 2024, uma vez que, a estagiária tinha Unidades Curriculares em atraso, e por isso teve de começar o mesmo mais cedo para poder assistir às aulas, sem que isso tenha sido contabilizado como falta injustificada.

O presente relatório pretende resumir alguns aspetos relacionados com as atividades desenvolvidas durante o estágio na USCB, situada na Quinta do Amieiro de Baixo, Lote 4 R/C – Castelo Branco, pela estudante Patrícia Isabel Nabais André, do curso da Licenciatura em Secretariado, enquadrado no protocolo celebrado pela Entidade Acolhedora e a Escola Superior de Educação.

A realização do estágio curricular presente nesta Licenciatura pretende ser uma oportunidade para aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de estudos participando de forma ativa e positiva numa organização e tendo a possibilidade de criar uma ligação com a teoria abordada e o conhecimento prático, consolidando assim os conhecimentos.

O relatório encontra-se estruturado em conformidade com as recomendações e normas para a Organização e Elaboração de Relatórios de Estágio em uso na Escola Superior de Educação e estrutura-se da seguinte forma:

O primeiro capítulo recai sobre a Fundamentação Teórica e metodológica do trabalho através da investigação de artigos científicos sobre as tarefas realizadas durante a realização do estágio.

No segundo capítulo são apresentados os objetivos do estágio, bem como as da estagiária e a apresentação da organização supramencionada.

No capítulo seguinte são referidas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio e realizadas no âmbito do plano de estágio definido previamente e

procurando a criação de competências no âmbito do previsto no plano de estudos da licenciatura em Secretariado. Neste capítulo referem-se ainda os meios utilizados para a realização das atividades, os respetivos objetivos atingidos, as dificuldades encontradas e as propostas de superação.

O quarto tópico, procura refletir a avaliação crítica do percurso efetuado, com incidência nos parâmetros indicados no capítulo anterior, e também um corpo propositivo no âmbito das matérias disciplinares abordadas no contexto do referido estágio.

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

A metodologia utilizada para a realização deste relatório foi ler e pesquisar o mais possível em relação às atividades do profissional de secretariado, bem como as atividades realizadas pela estagiária ao longo do período de estágio. Lendo tanto materiais fornecidos pelos docentes das Unidades Curriculares, outros relatórios de colegas a nível mundial mais especificamente do Brasil, artigos científicos na área do secretariado a nível mundial, e lendo livros ou excertos de livros da área.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O secretariado tem uma formação multidisciplinar que lhe permite ser um verdadeiro facilitador dentro de uma empresa, seja ela pequena, média ou grande, uma vez que, é o secretário que realiza a intermediação de processos e pessoas criando uma rede de cooperação.

Assim, pode dizer-se que a formação académica de Secretariado é muito vasta e, para além de contemplar conhecimentos específicos da área, também são abordados outros temas como a contabilidade, a gestão de recursos humanos, o empreendedorismo, entre outras, que permitem que o Profissional de Secretariado obtenha outras capacidades, para atuar dentro de uma empresa.

Segundo Bortolloto e Willers (2005), o perfil do Secretário aponta para um profissional com competências para a promoção e participação na melhoria dos processos de gestão e desenvolvimento das organizações, do aumento da produtividade e competitividade.

Defendem também que o profissional de Secretariado deve saber aplicar: a consciência dos seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenhar de forma correta as suas funções, confiança, espírito de liderança delegar funções e trabalhar em equipa. Cabe também ao secretário, classificar e dar solução aos mais variados assuntos da empresa, redigir cartas, ofícios e outros tipos de documentos, manter contacto com o restante da empresa/organização e orientar reuniões. Posto isto, o secretário deve manter a sua rotina bem planeada e organizada para que consiga ter um bom desempenho.

Ainda de acordo com Bortolloto e Willers (2005) as competências técnicas mais importantes são:

- Atendimento ao “Cliente” – O profissional de secretariado deve garantir a satisfação, a eficácia e o resultado garantindo a satisfação do cliente;
- Comunicação e Expressão – O processo de transmitir e receber mensagens com a finalidade de promover o entendimento entre duas ou mais pessoas;
- Gestão da Documentação e Informação – Esta técnica consiste na receção, interpretação, análise, difusão, arquivo e manutenção de toda a informação emitida ou recebida pela organização. É fundamental e imprescindível para um profissional de secretariado, uma vez que, este é o intermediário de todos os processos.

No que diz respeito às competências humanas são referidas:

- Ética – Onde se ressaltam a honestidade, lealdade, consciência profissional, respeito, sigilo, entre outras características, uma vez que, o profissional de secretariado ocupa uma posição em que a ética é um dos principais pilares para que não cometa deslizes dentro e fora da empresa.

- Relações Interpessoais – Saber ser flexível. O profissional de secretariado necessita trabalhar harmoniosamente com os seus colegas sem fazer distinções.
- Relações Intrapessoais – É de extrema importância que o secretário tenha uma boa capacidade de relações interpessoais, uma vez que, este profissional atua como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva e confiável promovendo o intercâmbio entre a equipa de trabalho e o exterior.

1.1 Arquivo

Entre as atividades e funções desempenhadas pelo profissional de secretariado, o arquivo é uma das mais frequentes.

Assim, segundo Medeiros e Hernandez (2010), existe a possibilidade deste profissional assumir as funções de gestor documental, propondo um processo de arquivo, seja ele físico ou digital como ferramenta organizacional.

Estes autores, referem ainda que, os arquivos podem ser ativos ou inativos, possibilitando que o secretário possa dividir as suas ações e executá-las de forma a que atenda todas as necessidades da organização.

Rondinelli (2005), afirma ainda que, a utilização de recursos digitais têm trazido benefícios durante o processo, tanto no que diz respeito à atuação do secretário quanto no que diz respeito à organização da empresa.

Segundo PAES (2004) arquivos passam por três idades:

1ª Idade: Arquivos correntes ou ativos

Segundo Beltrão e Passos (1991, p.124), esta etapa reúne os “documentos em uso constante, consultados frequentemente, conservados em local de fácil acesso, nas repartições que os produziram ou receberam”. Ou seja, é um arquivo de fácil acesso a um departamento específico.

2ª Idade: Arquivos Intermediários ou Transitórios

Em conformidade com Beltrão e Passos (1991, p.124) estes arquivos:

“Reúnem documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas que devem permanecer acessíveis, por tratarem de assuntos que auxiliam na solução de problemas quotidiano, ou casos idênticos a outros já resolvidos e que, por este motivo, podem ainda ser solicitados”.

3ª Idade: Arquivos Permanentes

Nesta etapa, em concordância com Oliveira, nos arquivos devem ser conservados apenas os documentos que possuem validade legal e histórico-cultural, devendo o acesso ser irrestrito aos clientes internos e externos da instituição.

1.1.1. Organização dos Arquivos

É importante que os documentos estejam armazenados de forma a que facilmente sejam encontrados, desta maneira, existem cinco etapas necessárias (PAES,2004):

- **Levantamento de Dados**

O primeiro passo é conhecer a organização e a sua estrutura de organização, quais são os seus objetivos e também o seu modo de funcionamentos para depois avaliar a sua documentação.

O levantamento de dados deve iniciar-se pelo estudo dos estatutos, regulamentos, normas e outros documentos que compõem a empresa ou organização, assim como o pessoal encarregado pelo arquivo, a sua localização física e os equipamentos utilizados para o seu armazenamento.

- **Análise dos dados**

O responsável pelo arquivo, após o levantamento dos dados apresentados na etapa anterior, deve fazer um diagnóstico analisando a real situação dos arquivos, para depois, apresentar as alterações mais adequadas para a implementação do sistema de arquivos.

- **Planeamento**

É necessário elaborar-se um plano de arquivo para que os mesmos cumpram os objetivos pelos quais são mantidos, sendo que este plano deve levar em consideração as disposições legais e as necessidades da empresa.

Para a elaboração do plano de arquivo deve ter em conta os seguintes elementos:

- **Centralização ou descentralização**

Os arquivos, na fase corrente, podem estar armazenados, segundo a estrutura física da empresa, em sistema centralizado ou descentralizado.

Centralizar o arquivo significa reunir num só local toda a documentação produzida e recebida pela empresa, ao cuidado de um setor ou departamento. Ao contrário no sistema descentralizado, é mantido um arquivo para cada departamento da empresa.

- **Métodos de Arquivo**

Com base na recolha e análise de dados faz-se a escolha do método de arquivo mais adequado às necessidades da empresa.

1.2. Comunicação Organizacional

Nos dias que correm podemos observar diversas mudanças no comportamento e na forma de comunicar dentro de uma empresa, uma vez que, a comunicação organizacional é um dos mais importantes pilares dentro de uma empresa e é necessário saber usá-la de forma correta e adaptá-la às técnicas de comunicação da organização e da equipa de trabalho.

Segundo Restrepo (1995), a comunicação não é um processo linear, ou seja, não se pode reduzir a relação causa-efeito ao estímulo-resposta, uma vez que, o homem constrói o sentido de uma mensagem através da interpretação pessoal e das suas experiências e vivências.

Em concordância com a autora supramencionada, o processo de comunicação requer sempre três tipos de ações que não se podem dissociar, mas podem distinguir-se metodologicamente da seguinte forma:

- **Produção** – Criação da mensagem que se quer transmitir;
- **Transmissão da mensagem;**
- **Receção** – Leitura, apropriação e/ou interpretação da mensagem recebida.

Todos estes elementos têm que se considerados na construção da mensagem para que não surjam mal-entendidos.

A comunicação analisada sob uma perspetiva organizacional, dá-nos a possibilidade de analisar a cultura organizacional considerando-a metaforicamente como algo que está em constante construção e reconstrução e onde a comunicação tem um papel fundamental como gerador de transformação, uma vez que é a partir dela que os atores sociais das empresas se relacionam interna e externamente.

Segundo Torquato (2002), a comunicação empresarial assume um papel de extrema relevância para a realização de atividades frequentes na rotina de um profissional de secretariado como reuniões e organização de eventos, por exemplo.

Carvalho e Grisson (2002), afirmam que a comunicação influencia diretamente na qualidade do ambiente organizacional, o profissional de secretariado tem que possuir essa influência porque está constantemente em contacto com outras pessoas, internas e externas à empresa.

Posto isto, podemos concluir que o profissional de secretariado tem de ter presente no seu perfil a função de comunicador, uma vez que, está presente em todos os setores, relações e na tomada de decisões.

1.2.1. Comunicação Interna e Externa

A comunicação interna é estritamente voltada para todos os elementos que fazem parte da estrutura interna da organização, sendo eles os funcionários, os prestadores de serviços e todos aqueles que contribuem para o bom funcionamento da empresa.

Segundo Kunsch (1999), a comunicação interna é planeada através de propósitos bem definidos para viabilizar as possíveis interações entre a organização e os seus colaboradores.

Já a comunicação externa, para Bahia (1995), inclui-se no processo em que toda e qualquer informação emitida seja para fora da organização empresarial. É uma ferramenta que deve ser utilizada para oferecer ao público informações que contribuam para construir uma imagem positiva da organização a qual precisa de estar em concordância com a realidade, representada por bens, produtos, serviços, atendimento e por aí em diante.

A comunicação externa é uma das ferramentas mais indicadas para estreitar as relações entre o público e a empresa, por isso, precisa de estar sempre disponível para todo o tipo de questionamento que possa surgir.

1.2.2. Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional, de qualidade e eficácia e confiança.

Este tipo de atendimento é um dos meios que permite ao cliente entrar em contacto com a empresa/organização, seja para pedir informações, fazer reclamações ou elogios, ou solicitar algo.

Fatores como o tom de voz utilizado, a clareza, o vocabulário, a cortesia, entre outros devem ser considerados para que o atendimento seja realizado de forma eficaz.

Existem empresas e organizações que têm pré-definido um guião para que o atendimento seja realizado, mas as regras mais utilizadas e “universais” são:

- Atender o telefone o mais célere possível;
- Cumprimentar o recetor com simpatia;
- Falar de forma natural, simpática e agradável;
- Repetir a informação, sempre que necessário, de forma natural e educada;
- Registrar a informação durante o atendimento;
- Terminar o atendimento com cortesia e educação.

1.2.3. Atendimento Presencial

O atendimento ao público é um desafio empresarial, uma vez que, o profissional de secretariado está a representar a empresa nesse momento, por isso, qualquer erro pode ser crucial.

De acordo com Sabino e Rocha (2004), para um atendimento de excelência é essencial haver uma boa preparação para novas práticas que impliquem mudanças de comportamento. Para isto a postura é fundamental visto que ajuda o secretário a desenvolver de forma eficiente o seu trabalho.

Segundo Garcia e D'Elia (2005), o atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contacto. Acrescentam também que o bom atendimento é quando se corresponde verdadeiramente às expectativas do público.

Segundo Borges (2015), a primeira impressão é muito importante porque funciona como cartão de visita e imagem do que a empresa ou organização representa. Por isso, para tal é necessário assegurar uma boa apresentação, postura, simpatia e à vontade para o atendimento.

Outro aspeto ressaltado pela autora, é a distância a que estamos do interlocutor que, de forma geral, deve respeitar aproximadamente os 20 centímetros, uma vez que, se estivermos demasiado próximos podemos causar constrangimento ou desconforto à outra pessoa.

O atendimento presencial, segundo Moreira (2014), passa por quatro princípios básicos, são eles:

- **O Princípio da Competência** – A utilização de conhecimentos, competências e atitudes adquiridos para a função, que permitem ao profissional prestar as informações solicitadas sobre um determinado produto ou serviço, ou até sobre a própria organização dentro do âmbito das suas tarefas.
- **O Princípio da Legitimidade** – Tem a ver com a forma como o cliente é atendido – com cortesia, civismo, respeito, imparcialidade, sem discriminações, etc.
- **O Princípio da Disponibilidade** – O atendimento deve ser efetuado: atempadamente, com fluidez, de forma personalizada e com uma assistência correta – o que irá criar uma boa perceção ao cliente.
- **O Princípio da Flexibilidade** – Quando o profissional procura perceber claramente as necessidades do cliente e tenta desenvolver o atendimento para ajudar, orientar ou prestar informações corretas e claras ao cliente indo assim de encontro às suas expectativas, promovendo um elevado grau de satisfação.

Em concordância com a autora, existem algumas regras ou estratégias para um atendimento eficaz, sendo elas:

- **Estratégias Verbais:**
 - Perguntar o nome para tratar o cliente de forma o mais personalizada possível;
 - Mostrar-se interessado nas necessidades e expectativas do cliente;

- Praticar uma escuta ativa, confirmando que está com atenção sem interromper;
 - Não falar demasiado rápido;
 - No final do atendimento perguntar se há algo mais em que possamos ajudar.
- **Estratégias Não Verbais:**
 - Mostrar um ar cordial e sociável (mostrando-se disponível);
 - Olhar nos olhos do interlocutor;
 - Mostrar que está atento;
 - Ter informações disponíveis ou meios para aceder às informações que possam vir a ser necessárias.

1.3. Produção de Documentos

Segundo Morgado (2013), documento é todo e qualquer suporte de informação que retrata uma situação específica da atividade da organização.

Com o decorrer dos tempos, este conceito tem vindo a sofrer alterações, em grande parte motivado pela evolução das tecnologias. Se antigamente um documento existia apenas em suporte físico – papel – atualmente um documento pode ser um arquivo digital – texto, imagem, som, vídeo.

Face às exigências do mercado, e à competição, qualquer comunicação recebida deve ser respondida com a maior celeridade possível, e quando não for possível uma resposta imediata, deve informar-se a receção e dar uma previsão de resposta.

No que diz respeito ao tratamento da documentação e quando se efetua um circuito documental dentro de uma empresa, deve atender-se e respeitar-se as características de cada documento. Posto isto, segundo Morgado (2013) devem ter-se em atenção as seguintes questões:

- **Pertinência do Documento** – A sua especificidade e a sua importância para a empresa/organização;
- **Exaustividade** – Tem a ver com a interpretação e compreensão do assunto do documento, para que este possa ser corretamente encaminhado para o setor a que se destina;
- **Rapidez** – Relaciona-se com o grau de urgência que o documento tem para ser encaminhado, respondido e expedido.

No que diz respeito à produção documental propriamente dita, existem algumas regras na comunicação escrita administrativa, são elas, segundo Morgado (2013):

- **Objetividade** – Informações essenciais sintetizadas;

- **Concisão** – Parágrafos curtos com o intuito de transmitir uma mensagem curta e compreensível;
- **Clareza** – Deve ser expresso de forma a que se consiga entender facilmente;
- **Coerência** – As ideias devem ser organizadas de forma lógica para a sua compreensão dando uma sequência lógica e uma ordem ao conteúdo.

Para além das regras acima referidas, toda a documentação deve também seguir de forma apresentada, cuidada e estrutura, sem erros ortográficos, e a resposta à comunicação recebida deve ser dada da mesma forma que a comunicação anterior.

1.3.1. Produção de Ofícios

Os principais suportes de comunicações escritas administrativas são os ofícios, os requerimentos e os e-mails e todos esses tipos de comunicação têm regras e aspetos comuns.

Segundo Santos (2021) ofício é, de todos os documentos que fazem parte da rotina do profissional de secretariado, um dos mais importantes na comunicação externa com as outras empresas.

Para a produção de ofícios poderá ser utilizada uma numeração, por ano cível. Assim, a cada novo ofício é atribuído um número sequencial, seguido do ano separados por uma barra, e com a referência a juntar a estas referências a data. (ex: Ref^a N^o 2024/002 CB – xx-xx-xxxx).

Os ofícios são impressos em papel timbrado ou redigidos com o timbre da organização, podem ser expedidos por correio ou através das vias eletrónicas.

Ao iniciar a redação de um documento deve-se começar por um paragrafo de abertura, através do qual, informamos a razão de o estar a escrever fazendo-se acompanhar pela referência do Ofício por parte da empresa e, se for o caso, a referência a que estamos a dar resposta.

O desenvolvimento da comunicação dependerá do motivo da mesma e é no corpo da comunicação que se desenvolve o assunto com mais detalhe ao que motivou a escrita desse documento.

Por fim, devem concluir-se as ideias e fechar-se a comunicação, avançando uma proposta de resolução ou ação para o assunto que estamos a argumentar, seguindo-se de uma despedida e um agradecimento final.

1.3.2. Produção de Requerimentos

Segundo Morgado e Ferreira (2013), um requerimento é um documento escrito com a finalidade de apresentar uma solicitação ou pedido a um órgão superior ou a uma instituição externa, para que lhe seja fornecida alguma informação ou para que seja satisfeita uma determinada pretensão por parte do requerente.

De acordo com a lei (Artº 102º do Código do Procedimento Administrativo), o requerimento inicial dos interessados deve ser formulado da seguinte forma:

- A designação do órgão administrativo a que se dirige;
- A identificação do requerente;
- A exposição dos factos em que se baseia e o motivo que deu origem ao pedido;
- A indicação do pedido de forma clara;
- A data e a assinatura do requerente.

1.3.3. Produção de Documentos Contabilísticos

A produção de documentos contabilísticos consiste na elaboração de folhas de caixa.

As folhas de caixa são documentos onde a empresa/organização coloca todos os movimentos monetários para a contabilidade, ou seja, são registadas todas as despesas e as receitas efetuadas num determinado período para que depois, o departamento de contabilidade possa ter acesso a uma informação mais clara.

1.3.4. Redação de Documentos do Contencioso

A redação de documentos do contencioso é uma tarefa onde o secretário apoia o advogado nas tarefas jurídicas, redigindo documentos previamente elaborados necessários no processo.

1.4. As Tecnologias como apoio às Tarefas Administrativas

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), permitem agilizar a maioria dos processos que ocorrem dentro de uma empresa/organização.

Segundo Silveira, nos dias que correm sente-se a necessidade de que todos os cidadãos tenham competências digitais de forma a poderem rentabilizar recursos e permitir uma atualização e tratamento de informação adequados à realidade nacional e internacional.

De acordo com D'Elia e Neiva (2009), citados por Silveira,

“o secretário pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sócio comunicativa com seu público externo e interno. Isso torna estas ferramentas fortes aliadas ao trabalho deste profissional, além de valorizar a autoimagem da empresa. As TIC contribuem também para tornar o secretário um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.”

Assim podemos afirmar que o profissional de secretariado tendo todas as competências necessárias, passa a ser um elemento de grande destaque na empresa,

podendo contribuir ativamente no processo decisivo e de assessoria com maior autonomia e responsabilização nos resultados obtidos.

Segundo Santos e Carvalho (2015), atualmente a profissão de secretariado abrange diversas áreas de apoio e assessoria o que exige uma constante atualização no que diz respeito às atualizações que o rodeia.

Neste sentido, o profissional de secretariado deve garantir a permanente preocupação na atualização das suas competências para que a sua excelência na profissão esteja sempre assegurada.

1.5. Organização de Eventos

Participando em eventos, as pessoas educam os seus sentidos, absorvem novos conhecimentos, vivem novas experiências e adquirem uma nova visão do mundo.

Um evento é uma atividade dinâmica que possui várias definições, como podemos observar nos pontos abaixo identificados segundo diferentes autores:

Segundo Giácomo (1993), um evento é uma componente da combinação da comunicação que tem por objetivo minimizar esforços, usando da capacidade sinérgica da qual dispõe o poder expressivo no intuito de envolver pessoas numa ideia ou ação.

De acordo com Senac (2000), um evento é um acontecimento previamente planeado, que ocorre num determinado tempo e lugar, como forma a minimizar esforços de comunicação, objetivando o envolvimento de pessoas a uma ideia ou ação.

Já Zanella (2003), definiu evento como uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizadas numa data e local especial, com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos, e estabelecer contactos de natureza comercial, cultural, desportiva, social, familiar, religiosa, entre outras.

i. Tipologias de Eventos

Segundo Coutinho (2010), os eventos podem ser classificados em diversos tipos, de acordo com as suas características, por exemplo:

- **Congresso** – Este é geralmente promovido por instituições que representam profissionais das áreas técnico-científicas e culturais. Caracteriza-se como um evento de grande porte e periodicidade variável.
- **Seminário** – O seminário tem como principal objetivo a transmissão, atualização, debate e divulgação de conhecimentos técnicos centrados num tema básico, que pode ser desdobrado em subtemas.
- **Conferência** – Passa pela exposição de um assunto de amplo conhecimento do conferencista. Este tipo de evento tem por objetivo fundamental o aprofundamento de um tema específico. Tem uma duração reduzida e em geral é uma única sessão.

- **Jornada** – É uma programação destinada a uma reunião de profissionais de determinada área de conhecimento.

ii. Planeamento de Eventos

Segundo Meirelles (1999) o planeamento de um evento é o fator fundamental para o desenvolvimento de uma atividade, permitindo a racionalização das atividades, a gestão dos recursos disponíveis e a implementação do projeto.

Já Matias (2001) afirma que “o planeamento de eventos é a fase decisiva, na qual estão inseridos a coordenação executiva e os controles financeiros, técnico-administrativo e social do evento”. Em concordância com Matias as fases do processo de planeamento e organização de eventos são:



Figura 1 - Fases de Planeamento de Eventos

FONTE: PRÓPRIA

Como se pode observar na Erro! A origem da referência não foi encontrada. anterior, o planeamento de eventos segue as seguintes fases – Conceção (incorporação da ideia), a fase do pré-evento (onde o mesmo se planeia e organiza); a realização do evento propriamente dita (fase da execução); e o pós evento (onde se avalia o evento – se atingiu os objetivos pretendidos e se encerram os trabalhos).

2. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA

2.1. Informação sobre o Estágio

De acordo com o Regulamento dos Estágios Curriculares da Escola Superior de Educação, a finalidade da realização do estágio consiste em proporcionar o contato aprofundado com o mercado de trabalho, visando a inserção da estagiária na vida ativa através de atividades a concretizar no posto de trabalho.

O estágio teve a duração de quatro meses, compreendido entre os dias 23 de janeiro de 2024 e 24 de maio de 2024 e foi realizado na União de Sindicatos de Castelo Branco situado em – Quinta do Amieiro de Baixo, Lote 4 – R/C 6000-129 Castelo Branco.

O orientador do estágio foi a Sra. Gabriela Maria Vaz Gonçalves, que desempenha as funções de Função de Dirigente Sindical na União de Sindicatos de Castelo Branco, e a Técnica de Acompanhamento Diário, que desempenha a função de Técnica Administrativa Elisabete Venâncio Saraiva. O supervisor de estágio foi o Professor Mestre Hugo Miguel Pires Franco da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação.

A entidade acolhedora sendo parte da CGTP-IN tinha a diferença de ter ao dispor da estagiária duas entidades onde poderia prestar serviço administrativo. Sendo a União de Sindicatos e o polo do INOVINTER de Castelo Branco.

Posto isto o presente capítulo irá estar subdividido em apresentação da entidade acolhedora – USCB e INOVINTER em dois tópicos distintos para que fique claro ao leitor as diferentes “entidades” presentes na USCB.

2.2. Apresentação dos Objetivos

O estágio revela-se uma oportunidade significativamente importante para proporcionar um contacto profundo com a atividade profissional no âmbito do Secretariado e visa promover a perceção e a aprendizagem em contextos socioprofissionais, ao permitir a convivência com os problemas do quotidiano relacionados com o exercício da profissão.

A estagiária tem como objetivos contactar com o mundo organizacional e adquirir experiências de trabalho não adquiridas em contexto académico, aplicar e consolidar os conhecimentos relacionados com a sua área de formação, desenvolver competências, atitudes e capacidades no contexto laboral, em que se destacam a responsabilidade, o espírito crítico, a capacidade de trabalho em equipa, entre outros.

O relatório de estágio tem por objetivo descrever, com o grau de pormenor adequado, as atividades desempenhadas pela estagiária durante o período de estágio e os principais contributos e conclusões resultantes da sua realização, relacionando-as com os conhecimentos teóricos e práticos apreendidos ao longo do período de formação superior em sala de aula.

2.3. Apresentação da Entidade Acolhedora - USCB/CGTP-IN

Na sequência da realização do relatório de estágio, a estagiária solicitou informações ao Sr. Luís Garra – antigo coordenador (durante 30 anos) da USCB/CGTP-IN, membro da direção da CGTP-IN e Presidente do Sindicato Têxtil da Beira Baixa.

A USCB/CGTP-IN pode dividir-se no setor publico e no setor privado da seguinte forma:

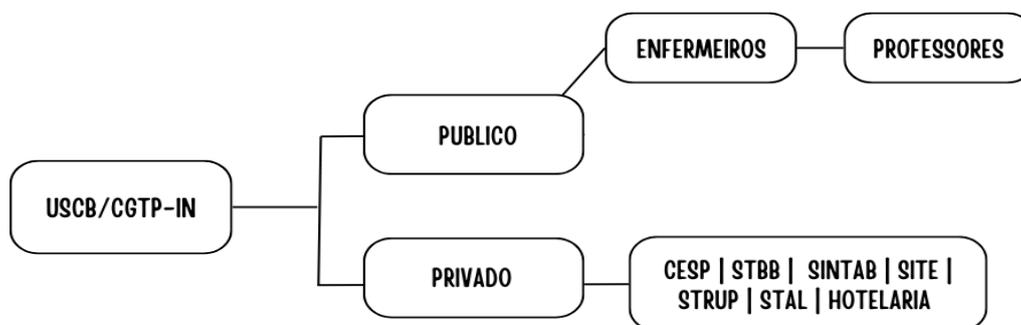


Figura 2 - Divisões da USCB

FONTE: PRÓPRIA

Como se pode verificar na **Figura 2**, acima representada, a USCB/CGTP-IN pode dividir a sua ação em publica ou privada. Sendo a representação publica da mesma o Sindicato dos Enfermeiros Portugueses (SEP) e o Sindicato dos Professores da Região Centro (SPRC). Os restantes sindicatos da USCB são privados:

- CESP – Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal;

- STBB – Sindicato dos Trabalhadores do Setor Têxtil da Beira Baixa;
- SINTAB – Sindicato dos Trabalhadores da Agricultura e das Indústrias de Alimentação, Bebidas e Tabacos de Portugal;
- SITE – Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras de Energia e Atividades do Ambiente, Cetro, Sul e Regiões Autónomas;
- STRUP – Sindicato dos Trabalhadores de Transportes Rodoviários e Urbanos de Portugal;
- STAL – Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local;
- HOTELARIA – Sindicato dos Trabalhadores da Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Centro.

2.3.1. Breve Historia - USCB/CGTP-IN

A União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB/CGPT-IN) foi constituída após o 25 de abril de 1974.

A USCB/CGTP-IN exerce a sua atividade sindical no distrito de Castelo Branco e tem a sua sede na Covilhã, e orienta a sua ação pelos princípios da liberdade, da democracia, da independência sindical e da solidariedade entre todos os trabalhadores na luta pelo fim da exploração do homem e pelo homem e pela construção da sociedade sem classes.

2.3.2. Hierarquia

A USCB/CGTP-IN, tem delegação na cidade de Castelo Branco e poderá criar outras estruturas descentralizadas, com âmbito geográfico inferior ao distrito, que desenvolvem a sua atividade no respetivo âmbito e no quadro das orientações definidas pelos órgãos da USCB/CGTP-IN e tem por base as delegações, secções, secretarias de zona ou outras formas de organização descentralizadas dos sindicatos.

Os órgãos da USCB/CGTP-IN são:

- a) O plenário (congresso);
- b) A direção – Composta por um número que se situará entre um mínimo de 19 e um máximo de 27 membros efetivos eleitos pelo plenário ou pelo congresso, se ele for convocado para o efeito;
- c) A comissão executiva;
- d) A comissão de fiscalização.

A duração do mandato dos membros da direção é de quatro anos, podendo ser reeleitos uma ou mais vezes.

Para além dos órgãos acima referidos, a USCB/CGTP-IN tem também as seguintes organizações específicas:

- InterJovem – Organização da juventude;

- Comissão de Igualdade entre Mulheres e Homens (CIMH) – Organização para as questões da igualdade de género;
- Inter-Reformados – Organização dos Reformados.

Hierarquia dos Sindicatos

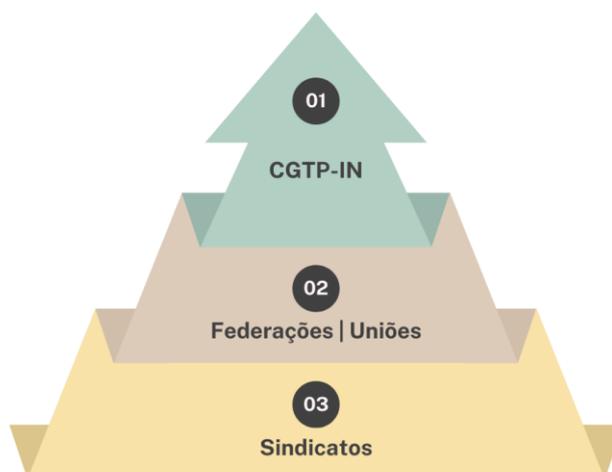


Figura 3 - Hierarquia dos Sindicatos

FONTE: PRÓPRIA

Como se pode observar na **Figura 3**, os sindicatos seguem uma hierarquia onde no topo se pode verificar a CGTP-IN, seguida das federações e uniões e logo abaixo os sindicatos.

No que diz respeito à hierarquia interna da União de Sindicatos é a seguinte:

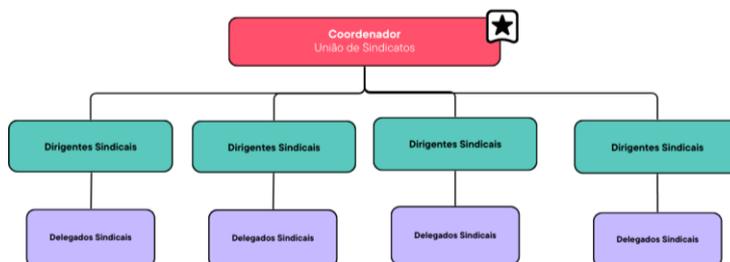


Figura 4 - Organograma Interno Uniões de Sindicatos

FONTE: PRÓPRIA

Na **Figura 4**, está representado o organograma das uniões de sindicatos da CGTP-IN, sendo que o líder é o coordenador e que imediatamente a seguir estão os dirigentes sindicais de cada sindicato sendo seguidos dos delegados sindicais de cada união – todos estes elementos são eleitos pelos sócios e todos têm que ser sócios dos seus sindicatos.

2.3.3. Visão, Missão e Valores

A USCB/CGTP-IN segue os seguintes princípios:

- O **princípio da liberdade sindical**, garante a todos os trabalhadores o direito de se sindicalizarem, independentemente das suas opções políticas ou religiosas e sem discriminação de sexo, reça, etnia ou nacionalidade;
- O **princípio da unidade sindical**, defendendo a unidade dos trabalhadores e a unidade orgânica do movimento sindical como condição e garantia da defesa dos direitos e interesses dos trabalhadores, combatendo todas as ações tendentes à sua divisão;
- O **princípio da democracia sindical** enquanto garante a unidade dos trabalhadores, regula toda a orgânica e vida interna da USCB/CGTP-IN, constituindo o seu exercício um direito e um dever de todos os associados. A democracia sindical, assenta na sua ação, expressa-se na participação ativa dos sindicatos na definição das suas reivindicações e objetivos programáticos, na eleição e destituição dos seus dirigentes, na liberdade de expressão e discussão de todos os pontos de vista existentes no seio dos trabalhadores e no respeito integral pelas decisões maioritariamente expressas, resultantes de um processo decisório democrático que valorize os contributos de todos, devendo, após discussão, a minoria aceitar a decisão da maioria.
- O **princípio da independência sindical** define os objetivos da USCB/CGTP-IN e esta desenvolve a sua atividade com total independência em relação a quaisquer agrupamentos de natureza não sindical.

Os objetivos principais da USCB/CGTP-IN são:

- Dirigir, coordenar, dinamizar, promover e apoiar a atividade sindical a nível distrital, de acordo com as orientações gerais definidas pelos seus órgãos deliberativos e no respeito pelas orientações dos órgãos da Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN);
- Organizar, a nível distrital, os trabalhadores para a defesa dos seus direitos coletivos e individuais, apoiar e fomentar o exercício efetivo dos direitos fundamentais dos trabalhadores, nomeadamente o direito ao trabalho e à segurança no emprego, o direito a condições de trabalho justas e dignas, o direito, o direito a uma remuneração justa, garantida e atualizada que

assegure um nível de vida familiar decente, o direito a salário igual para um trabalho de valor igual, o direito ao repouso e ao lazer e a uma redução progressiva do horário de trabalho, o direito à segurança, à higiene e a à saúde no trabalho, o direito à liberdade e à atividade sindical e das comissões de trabalhadores, o direito à greve e à negociação coletiva, os direitos específicos das crianças, adolescentes, mulheres e reformados, o direito à educação e ao ensino e à orientação e formação profissional e o direito à segurança social e à proteção da saúde;

- Defender, por todos os meios ao seu alcance, os interesses coletivos dos trabalhadores, empenhando-se no reforço da sua unidade e organização;
- Promover, organizar e apoiar ações conducentes à satisfação das reivindicações dos associados e dos trabalhadores de acordo com a sua vontade democrática e inseridas na luta geral de todos os trabalhadores;
- Alicerçar a solidariedade e a unidade entre todos os trabalhadores, desenvolvendo a sua consciência democrática, de classe, sindical e política;
- Desenvolver um sindicalismo de intervenção e transformação com a participação dos trabalhadores na luta pela sua emancipação e pela construção de uma sociedade mais justa e fraterna sem exploração do homem pelo homem;
- Defender as liberdades democráticas e os direitos e conquistas dos trabalhadores e das suas organizações, combatendo a subversão do regime democrático e a reafirmando a sua fidelidade ao projeto de justiça social iniciado com a revolução de Abril, já que a sua independência não pode significar indiferença, quer perante o conteúdo e o caráter das liberdades democráticas quer perante as ameaças a essas liberdades ou a quaisquer dos direitos dos trabalhadores;
- Apoiar os sindicatos na direção, coordenação e dinamização dos processos de reestruturação sindical, administrativa e financeira e no controlo de gestão a nível distrital;
- Participar, em colaboração com outras organizações sindicais, na gestão e administração de instituições de carácter social que visem satisfazer os interesses dos trabalhadores e que não ponham em causa a essência, os princípios e a razão de ser do movimento sindical;
- Prestar assistência sindical, jurídica ou outra aos sindicatos filiados, bem como, elaborar estudos e pareceres económicos sobre os problemas e situações do distrito.
- Desenvolver os contactos e ou a cooperação com as organizações sindicais dos outros países e, conseqüentemente, a solidariedade entre todos os

trabalhadores do mundo, na base do respeito pelo princípio da independência de cada organização;

- Promover e desenvolver iniciativas próprias ou em colaboração com outras associações sindicais e outras entidades públicas e privadas, com vista à formação profissional e sindical das pessoas interessadas, nomeadamente a orientação e formação de jovens para os diversos empregos, e de adultos, por necessidade da evolução técnica, de novas orientações do mercado de trabalho e de reconversão profissional;
- Cooperar ou associar-se com organizações sindicais, cooperativas, recreativas, desportivas, culturais, de defesa do consumidor e do ambiente, bem como com associações e agências de desenvolvimento local e regional e outras cuja atividade seja do interesse dos trabalhadores.

2.4. Apresentação da Entidade Acolhedora - INOVINTER

O INOVINTER é um centro protocolar constituído entre o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional) e a CGTP-IN, tendo iniciado a sua atividade em novembro de 1998.

É um organismo dotado de personalidade jurídica de direito público, sem fins lucrativos, que atua com o objetivo de valorizar os recursos humanos, nas suas várias modalidades e regimes, numa perspetiva transversal à atividade.

2.4.1. Visão, Missão e Valores do INOVINTER

Como se pode verificar na **Figura 5** abaixo, a missão, visão e valores são:

- A missão passa por proporcionar a valorização e desenvolvimento das pessoas e organizações,
- A visão é consolidar o posicionamento enquanto centro de formação, através de projetos inovadores, metodologias e intervenções diferenciadas;
- E os valores são a inovação, a qualidade, a responsabilidade e a integridade.



Figura 5 - Missão, visão e valores do INOVINTER
Fonte: <https://www.inovinter.pt/quem-somos/>

2.4.2. Órgãos Sociais do INOVINTER

Os órgãos sociais do INOVINTER são compostos por:

- Conselho de Administração – constituído por quatro elementos, sendo dois em representação do IEFP e dois da CGTP-IN;
- Direção;
- Conselho Técnico-Pedagógico – Constituído pelo Diretor e por um representante de cada outorgante (IEFP/CGPT-IN);
- Conselho de Fiscalização – Constituído por um representante de cada organismo (IEFP/CGPT-IN).

O INOVINTER tem ao seu dispor uma equipa multidisciplinar, comprometida com a missão, visão e valores, altamente qualificada, motivada e com vasta experiência na formação profissional que é coordenada pelos técnicos de cada polo. No polo de Castelo Branco a técnica responsável é a Elisabete Saraiva – a técnica de acompanhamento diário da estagiária ao longo do estágio curricular.

3. AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O Estágio teve uma duração de 4 meses, iniciou-se no dia 23 de janeiro e terminou a 24 de maio de 2024. O plano de estágio foi definido conforme previsto no Regulamento de Estágios, estando planeadas o desenvolvimento de um conjunto de atividades, nomeadamente:

- Receção e Atendimento Presencial e 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, ofícios, e-mails, entre outros.);
- Gestão de Bases de Dados;
- Organização, Registo de Documentos Contabilísticos e, Elaboração de Folhas de Caixa para Contabilidade;
- Utilização de Aplicações Informáticas (SIGO, Human Portal, CITIUS, entre outras.)

(Anexo A)

A planificação do estágio e a metodologia de aprendizagem utilizada foi fundamental para que as atividades fossem executadas eficazmente, cumprindo os objetivos definidos pelo orientador, garantindo o sucesso e a efetividade no desempenho das funções e o êxito do estágio.

3.1. Atendimento Telefónico e Presencial

O atendimento telefónico e presencial foi uma atividade predominante na realização do estágio curricular.

Esta função é muito importante e é necessário muita cautela, para que, o recetor da mensagem a entenda de forma correta, tendo muita atenção à comunicação verbal e não verbal usada no decorrer da comunicação.

Na USCB não há o seguimento de um roteiro nem a identificação da organização no início da chamada, uma vez que, como o Pólo INOVINTER Castelo Branco tem o mesmo contacto telefónico iria tornar-se muito confuso para o público.

Neste sentido, o único requisito fundamental para o atendimento seja ele telefónico ou presencial, é a boa educação, a simpatia e a cortesia para com o recetor da mensagem.

Assim, de acordo com Sabino e Rocha (2004), anteriormente referido na fundamentação teórica, deve ter-se em atenção à preparação para novas práticas de atendimento para que este esteja em constante melhoria e, por sua vez, o profissional

também possa evoluir, usando a sua postura para dar um atendimento de excelência ao seu “público”. Seguindo os princípios apontados por Moreira (2014): O princípio da competência, da legitimidade, da disponibilidade e da flexibilidade, através de estratégias de comunicação verbal e não verbal.

3.2. Preparação de Reuniões

Sendo a entidade recetora uma casa sindical, em várias ocasiões foi necessário marcar reuniões com os trabalhadores de empresas que tinham processos em curso, para explicar quais os procedimentos a seguir e tirar dúvidas.

Na primeira reunião em que a estagiária esteve presente foi necessário, no final da reunião, fazer-se um apanhado de contactos, uma vez que, havia algumas pessoas associadas e outras não.

A estagiária presenciou algumas reuniões com sócios que queriam expor algum problema ou desagrado, mas não realizou nenhuma tarefa.

3.3. Produção Documental

A produção de documentos é uma atividade frequente, uma vez que, é necessário redigir ofícios para quase todas as tarefas, entre elas:

- Pedidos, solicitações ou requerimentos exteriores à USCB;
- Envio de folhas de caixa para os diferentes sindicatos por carta registada;
- Envio de autorização de Pagamento de Quotas através de recibo de salário – sempre que um sócio pedisse para que o pagamento de quotas fosse através do recibo de salário.
- Dispensas Sindicais – que ocorrem sempre que um delegado/dirigente sindical tem a necessidade de faltar ao emprego para participar numa atividade realizada pelo sindicato.

Ofícios para novas sindicalizações quando o sócio decide descontar o valor da quota através do recibo de salário. **(Anexo D)**.

Nunca esquecendo as questões abordadas por Morgado (2013), no que diz respeito à: pertinência do documento, exaustividade, rapidez, objetividade, concisão, clareza e coerência.

3.4. Gestão de Bases de Dados

A gestão de base é também uma tarefa recorrente, uma vez que, na USCB existe uma base de dados de atendimentos realizados de todos os sindicatos, onde deve constar um pequeno resumo do atendimento.

São também necessárias bases de dados quando existe um processo com um conjunto de sócios para ter acesso a todos os dados de forma mais rápida e fácil.

Existe também uma base de dados automatizada para registo de pagamento de quotas para que o processo de verificação dos pagamentos seja mais rápido e célere.

(Anexo E).

3.5. Utilização de Aplicações Informáticas (*Citius*, *SIGO*, *Human Portal*, *Access*, *Excel* e *Word*)

As Tecnologias da Informação e Comunicação são um apoio fundamental numa empresa.

No caso específico da USCB as aplicações informáticas mais usadas são:

- ***Citius*** – plataforma desenvolvida pelo ministério da justiça para agilizar e facilitar o andamento dos processos judiciais, através do recurso a diversas plataformas informáticas.
- ***SIGO*** – (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa) esta é uma plataforma coordenada pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência para a gestão da rede de oferta educativa e dos percursos educativos e formativos de jovens e adultos, abrange a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) e os - Centros Qualifica.
- ***Human Portal*** – Ferramenta interna onde os formandos do INOVINTER têm acesso a documentos e podem alterar dados pessoais.
- ***Access*** – Programa de gestão de base de dados que facilita no processo de registo de pagamento de quotas.
- ***Excel*** – Ferramenta utilizada frequentemente para a gestão de bases de dados de sócios ou de formandos e folhas de caixa.
- ***Word*** – Ferramenta onde se redigem documentos para os sindicatos (ofícios, cartas, declarações), para o contencioso e para o INOVINTER.

(Anexo F).

3.6. Organização, Registo e Elaboração de Documentos Contabilísticos

Os registos contabilísticos realizados na USCB são muito simples.

Realiza-se uma folha de caixa no Excel onde se registam as entradas e saídas monetárias, ou seja, as receitas e as despesas.

Elabora-se um ofício onde se anexa a folha de caixa e arquiva-se no dossier correto do sindicato. (Anexo G).

3.7. Funções de Tesouraria/Pagamentos

As quotas sindicais podem ser pagas de diferentes formas, entre elas:

- Através do recibo de salário (onde a entidade empregadora tem acesso e a informação de que o trabalhador é sindicalizado);
- Através de transferência bancária;
- Ou ir diretamente à casa sindical proceder ao pagamento da quota.

(Anexo H).

3.8. Organização de Eventos

Tendo a estagiária iniciado o estágio no dia 23 de janeiro 2024, foi solicitado que ajudasse na organização de dois eventos que decorreram durante do período em que realizou estágio na USCB.

O primeiro evento realizou-se no dia 2 de fevereiro e foi solicitado que a estagiária fizesse as placas de mesa para os oradores e que realizasse posteriormente os certificados de participação para os palestrantes e participantes, e que no dia participasse na recepção aos convidados.

Este evento foi realizado pela USCB/CGTP-IN e pela CIMH – Comissão de Igualdade entre Mulheres e Homens, teve lugar no auditório da Biblioteca Municipal António Salgado de Castelo Branco. A temática do evento foi o assédio moral no local de trabalho com o título: “Assédio Moral no Trabalho - Que Consequências?”. O evento teve início às 9:00 horas e terminou às 16:30 horas.

O segundo evento foi no dia 1 de maio, e a estagiária teve as seguintes funções:

- Envio de ofícios para empresas da cidade e da região com pedido de patrocínios e de contribuições monetárias ou em espécie;
- Envio de ofício para a Câmara Municipal a solicitar palco, edifício para quermesse, venda de bebidas alcoólicas, e patrocínio.
- Realização de rifas (criação do design, numeração, impressão e fazer os blocos de rifas). **(Anexo I) e (Apêndices A e B).**

De acordo com Meirelles (1999) e Matias (2001) esta é a fase mais importante dos eventos, sendo uma fase decisiva, seguindo as 4 fases do planeamento de eventos: Conceção, pré-evento, execução e pós-evento.

3.9. Pedidos de Intervenção Insetiva

A Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), é um serviço de promoção que visa a melhoria das condições de trabalho, prevenção, controlo, auditoria e fiscalização.

Um pedido de Ação Insetiva realiza-se quando existem anomalias no que diz respeito às condições de trabalho, ou seja, se por exemplo uma empresa não cumpre as normas de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho (SHST), que não paga os salários ou que exerce assédio moral perante os trabalhadores, estes têm o direito de fazer um pedido de intervenção à ACT. Uma vez associados a um sindicato, os trabalhadores podem pedir que seja este a realizar o pedido de forma a que o nome do trabalhador não seja mencionado. **(Anexo J).**

3.10. Preenchimento de Fundos de Garantia Salarial

Uma situação de insolvência ocorre quando uma empresa não consegue cumprir as suas obrigações para com os seus trabalhadores. Este processo pode basear-se na

recuperação da empresa ou destinar-se à liquidação dos seus bens e patrimónios para compensar os credores.

Neste sentido, o Fundo de Garantia Salarial (FGS), tem como objetivo assegurar o pagamento das dívidas das entidades empregadoras aos seus trabalhadores aquando de uma situação de insolvência.

O FGS não pode ultrapassar o valor de 18 salários mínimos, mesmo que a dívida a receber seja superior a essa quantia.

Neste formulário existem 9 tópicos em que no primeiro consta a identificação do trabalhador, no segundo a identificação da empresa, no terceiro encontra-se a situação profissional, no quarto quadro é onde se registam os valores em falta, no quinto a caracterização do agregado familiar, seguidamente apresenta-se o método de pagamento e a certificação do trabalhador, por fim há um tópico com os documentos a apresentar e um espaço para validação a preencher pelos serviços da Segurança Social (SS).

Esta é uma função dos administradores de insolvência, que é a pessoa incumbida do processo, no entanto, como os prazos são apertados e são muitos funcionários ao mesmo tempo, a técnica administrativa costuma disponibilizar-se a ajudar no preenchimento deste tipo de documento para agilizar os procedimentos. Depois de verificar toda a informação dos documentos, o administrador assina e carimba, e volta a enviar para que as trabalhadoras possam assinar também o documento final.

Após estas tarefas, os documentos têm de ser entregues aos serviços da SS. Até há relativamente pouco tempo, a documentação era entregue em mão, no entanto, para uma maior celeridade dos processos, os serviços disponibilizaram um e-mail para que os sindicatos enviem estes documentos.

Estes documentos foram arquivados digitalmente com o nome: *“Nome da Pessoa_GS_1_DGSS”*. **(Anexo K)**.

REFLEXÃO CRÍTICA

O Estágio Curricular realizado na União de Sindicatos de Castelo Branco (USCB), foi de extrema importância para a estagiária, uma vez que, lhe permitiu adquirir conhecimentos e competências a nível profissional e pessoal.

Nos primeiros dias, como é normal, a estagiária estava receosa por ser um espaço novo e com muitas responsabilidades, mas preparada para aprender tudo o que lhe fosse explicado. Mas rapidamente se sentiu confortável para perguntar e sugerir novas formas e processos de realização de tarefas.

As tarefas propostas à estagiária durante todo o período de estágio foram desafiantes que permitiram aprender a nível técnico e a nível prático a aprendizagem do tema específico.

No decorrer das atividades e com o nível de confiança por parte da técnica de acompanhamento diário, as tarefas acabavam por ser feitas de forma autónoma e apenas quando a estagiária tinha dúvidas é que era necessário questionar o procedimento a ser realizado.

De forma geral, a estagiária terminou o seu estágio curricular com um sentido muito satisfatório, uma vez que, se sentiu muito bem-vinda na entidade acolhedora e uma mais-valia na organização.

O facto de o estágio curricular ter sido realizado na USCB teve um desafio extra, uma vez que, a União de Sindicatos tem também um polo do INOVINTER, o que significa que ao invés de uma só entidade, a estagiária pôde estar inserida em duas, o que significa mais trabalho mas também mais desafios e mais aprendizagens.

CONCLUSÃO

Relativamente ao estágio curricular, a estagiária iniciou a experiência com algum receio de não ser bem-recebida, de não saber pôr em prática o que aprendeu nas aulas, ou até de que não gostassem dela. No entanto a receção foi muito positiva por parte de todos.

Durante o estágio, como habitual, a estagiária deparou-se com inúmeras situações desafiantes as quais foram ultrapassadas e servirão no futuro como aprendizagem e experiência para a vida pessoal e profissional.

Através de todos os assuntos tratados na União de Sindicatos de Castelo Branco, a estagiária aprendeu a lidar com os mais diversos acontecimentos, desde sócios com problemas no seu local de trabalho, a sócios que não recebiam salários, entre muitas outras situações e também teve a oportunidade de trabalhar com a parte da formação profissional e de tudo o que vem relacionado a esse tópico.

O estágio curricular realizado fez com que a estagiária entendesse a importância desta etapa no plano curricular da licenciatura, uma vez que lhe permitiu desenvolver as suas capacidades práticas aliadas aos conhecimentos adquiridos nas UC's lecionadas, bem como evoluir no contexto profissional, o que faz com que a estagiária se sinte mais preparada e confiante para ingressar no mercado de trabalho.

Por fim, como se pode constatar na Avaliação de Desempenho, este estágio foi benéfico para as duas partes, uma vez que, a estagiária conseguiu ultrapassar os seus medos e receios e demonstrou conseguir exceder os objetivos estipulados.

BIBLIOGRAFIA

- Academia, A. (s.d.). COMPETÊNCIAS BASE NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO. Obtido em 03 de 06 de 2024, de https://academia.ama.gov.pt/pluginfile.php/89687/mod_resource/content/6/Academia%20Registos_PTC2021_%20Compet%C3%A2ncias_Base_do_Atendimento_Telef%C3%B3nico_Abril21_R2%20%281%29.pdf
- Borges, M. J. (2015). *Secretariado: Uma Visão Prática*. Lisboa: Edições Técnicas e Profissionais, Lidel. Obtido em 04 de 06 de 2024, de <https://www.wook.pt/livro/secretariado-uma-visao-pratica-maria-joao-borges/16992468>
- Bortolotto, M. F., & M., W. E. (11 de 06 de 2007). Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das Principais Características que Compõem o Perfil. (R. Expectativa, Ed.) doi:<https://doi.org/10.48075/revex.v4i1.410>
- Coutinho, H. R. (2010). *Organização de Eventos*. Obtido em 15 de 04 de 2024, de https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/321/Organizacao_de_Eventos_COR_FICHA_capa_ISBN_20110127_1_.pdf?sequence=1
- E-Portugal.gov.pt*. (s.d.). Obtido em 06 de 06 de 2024, de O seu portal de serviços públicos: <https://eportugal.gov.pt/cidadaos-europeus-viajar-viver-e-fazer-negocios-em-portugal/iniciar-gerir-e-encerrar-um-negocio-em-portugal/insolvencia-e-revitalizacao-de-empresas-em-portugal>
- Escola do Saber*. (s.d.). Obtido em 03 de 05 de 2024, de O que é o SIGO?: <https://escoladosaber.pt/o-que-e-o-sigo/>
- Freiberger, Z. (2010). *Apostila - Organização de Eventos*. Instituto Federal - Paraná. Obtido em 05 de 06 de 2024, de https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/753/3a_disciplina_-_Organizacao_de_Eventos.pdf?sequence=1
- Fundação Francisco Manuel dos Santos*. (s.d.). Obtido em 04 de 05 de 2024, de O que é o CITIUS?: <https://ffms.pt/pt-pt/direitos-e-deveres/o-que-e-o-citius>
- INOVINTER formação profissional*. (s.d.). Obtido em 10 de 06 de 2024, de <https://www.inovinter.pt/quem-somos/#>
- Instituto da Segurança Social, I. (s.d.). Guia Prático: Fundo de Garantia Salarial. Obtido em 06 de 06 de 2024, de <https://www.seg-social.pt/documents/10152/14991/Guia+Pratico+N2003+-+Fundo+de+Garantia+Salarial+-+04.01.2021.pdf/84be9444-dcb7-4f7b-9770-f9aefe095dda>
- Januário da Silva, W. D. (24 de 09 de 2019). A COMUNICAÇÃO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO. Obtido em 03 de 06 de 2024, de

https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/28347/1/WellingtonDouglasJanu%c3%a1riodaSilva_TCC.pdf

Lourenço, F. M., & Cantarotti, A. (2010). A prática do conhecimento do profissional executivo na organização de arquivos: Um estudo de caso. *Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo*. Obtido em 11 de 03 de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641685007.pdf>

Moreira, I. (2014). *A Excelencia no Atendimento*. Lisboa: LIDEL. Obtido em 04 de 06 de 2024, de <https://m.lidel.pt/pt/catalogo/gestao-economia/recursos-humanos/a-excelencia-no-atendimento/>

Morgado, S., & Ferreira, T. C. (2013). *Técnicas de Secretariado 1*. Porto: Areal Editores. Obtido em 04 de 06 de 2024

Restrepo, M. (1995). *Signo y Pensamiento No 26 (XIV), Universidad Javeriana: Facultad de Comunicación y Lenguaje, 1995*. Obtido em 12 de 03 de 2024, de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3379>

Santiago, C. S. (28 de 08 de 2020). As Práticas Sustentáveis nas Atividades Técnicas de Secretariado. Obtido em 03 de 06 de 2024, de <https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/33/24>

Santos, P. M. (2021). *Secretariado e Estratégia Organizacional: Assessoria, Gestão de Eventos e Planeamento Estratégico*. Lisboa: Esgotadas. Obtido em 05 de 06 de 2024, de <https://www.edicoesegotadas.com/catalogo/secretariado-e-estrategia-organizacional/>

Silveira, P. A. (17 de 02 de 2017). Contributo das Tecnologias da Informação e Comunicação na Evolução do Perfil do Profissional de Secretariado: um Exemplo de Aplicação das TIC. Obtido em 05 de 06 de 2024, de https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/5451/1/RepCient_Contributo%20das%20Tecnologias%20da%20Informa%2b%c2%ba%2b%c3%ba%20e%20Comunica%2b%c2%ba%2b%c3%ba%20na%20Evolu%2b%c2%ba%2b%c3%ba%20do%20Perfil%20do%20Profissional%20de%20Secretariado.pdf

ANEXOS

Anexo A – Plano de Estágio

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER

ATIVIDADES	Ano letivo 20.../20...			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
Receção e atendimento presencial/telefónico Informação aos sócios dos sindicatos	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 (Sindicatos e formação profissional)	x	x	x	x
Produção documental - cartas, email 's, ou outros (Sindicatos e formação profissional)	X	X	X	x
Deslocação externa (CTT, Bancos, outros)	X	X	X	X
Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas (SIGO, HumanTrain, CITIUS)	X	X	X	X
Gestão de bases de dados (Sindicatos e formação profissional)	X	X	X	X
Assessoria à gestão organizacional (Sindicatos e formação profissional)	X	X	X	x

Reg. IPCB.TC.04.01

Página 3 de 4



Acompanhamento da gestão de agenda	X	X	X	x
Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho,	X	X	X	x
Organização, registo de documentos contabilísticos e, elaboração de folhas de caixa para a contabilidade	X	X	X	x
Preparação da informação e documentação no âmbito das funções ligadas ao contencioso do sindicato	X	X	X	x
Preparação da informação e documentação no âmbito das funções ligadas aos Sindicatos	X	X	X	x
Preparação da informação e documentação no âmbito das funções ligadas à formação profissional	X	X	X	x

O Estagiário

O Orientador
Gabriela
Maria dos
Santos Vaz
Gonçalves

Assinado de forma
 digital por Gabriela
 Maria dos Santos
 Santos Vaz
 Gonçalves

ANEXO B – Avaliação do Estágio Curricular pela Instituição (Anexo III do Regulamento de Estágio)



Anexo III - Mod.IPCB.PF.06.01 – Avaliação do Estágio Curricular pela Instituição/Empresa



ESCOLA SUPERIOR de EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do Estagiário (s):

Patrícia Isabel Nabais AndréCurso: Licenciatura em SecretariadoPeríodo de Estágio: Início em 23/01; Fim 24/05Entidade Acolhedora: União de Sindicatos de Castelo BrancoMonitor do Estágio: Gabriela Pereira dos Santos Vaz GonçalvesCargo ou Função: diarista sindical

Professor(a)

Responsável: Hugo Franco

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"/>



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?

*Criatividade, bom desempenho das suas
funções administrativas, uma boa capacidade
de comunicação (telefónica e presencial) e um elevado nível
de responsabilidade.*

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

Não tem qualquer ponto a apontar.



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

Insuficiente



Suficiente



5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

O tempo de estágio deve ser superior pois faltam competências práticas para os integrar no mundo laboral.

Castelo Branco, 24 de Maio de 2024

Pela Empresa/Instituição



Anexo C – Parecer de Admissibilidade a Provas Públicas (Anexo IV do Regulamento de Estágio)



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) Patrícia Isabel Nabais André

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 a aluna possui todos os requisitos necessários para a conclusão do curso.

Castelo Branco, ..14.. de ..junho... de 20..24....

O Supervisor
Assinado por: **Hugo Miguel Pires Franco**
Num. de identificação: 11279087



ANEXO D – Produção Documental



Sindicato dos Trabalhadores do Sector Têxtil da Beira Baixa



Delegação de Castelo Branco

Quinta do Amieiro de Baixo, Lote 4- n/c - 6000-129 Castelo Branco * Telef: 272 343434 / Fax: 272 343452 * Email: delegacao.uscb@gmail.com

Aos

Recursos Humanos da empresa

Rua H Jofe MG [REDACTED]
6000-459 Castelo Branco

Data: 19-06-2024
Refª: 427/CB/2024

ASSUNTO: Desconto da quota sindical - Autorização

Exm^{as} Senhores,

Vimos por este meio enviar a autorização para desconto da quota sindical (1%) através do recibo de vencimento da v/ trabalhadora

1. [REDACTED] (a partir de janeiro/24)

Agradecemos que mensalmente a v/ empresa nos envie o mapa de quotização para o nosso email: delegacao.uscb@gmail.com juntamente com o comprovativo da transferência bancária- NIB PT [REDACTED]

Estamos disponíveis para eventuais esclarecimentos.

Com os melhores cumprimentos,

Juntamos: 1 autorização para desconto pela empresa

P'la Direção,



CESP
SINDICATO DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO
ESCRITÓRIOS E SERVIÇOS DE PORTUGAL



Aos
Recursos Humanos do
Auchan Retail Portugal, S.A.
Zona Industrial C. Branco
6000 C. Branco

Data: Castelo Branco, 26/01/2024

Enviada para: [REDACTED]

Assunto: Ausência do(a) n/ Dirigente Sindical e V/ trabalhador(a)

Exmos. Senhores

Nos termos e para os efeitos do disposto na Cláusula nº 26 nº 1 a) e nº 2 do CCTV aplicável e de harmonia com o disposto no Código do Trabalho e sua regulamentação, vimos justificar as ausências ao trabalho da nossa Dirigente e v/trabalhadora, [REDACTED], nos dias 23, 25 e 28 de Janeiro de 2024 – Dias Completos por se encontrar nesses dias no desempenho de funções sindicais.

Com os melhores cumprimentos subscrevemo-nos

De V. Exs.
Atentamente

A Direcção



Sindicato dos Trabalhadores do Comércio,
Escritórios e Serviços de Portugal
DELEGAÇÃO DE CASTELO BRANCO
Rua do Amieiro de Baixo, Loja 4 R/C
6000-129 CASTELO BRANCO
Cont. N.º 504 242 695
Telef. 272 343 434 • Fax: 272 343 452

Patrícia
Isabel Nabais
André

Assinado de forma
digital por Patrícia
Isabel Nabais André
Dados: 2024.01.26
10:06:58 Z

ANEXO E – Gestão de Bases de Dados

Atendimento X

Procura por Sindicato:
Procura
Apagar/Editar
Inserir Novo

ID	Nome	Sindicato	Data	Quotização	Apoio	Descrição
		CESP	03/06/2024	NÃO	NÃO	PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE IBAN PARA DESCONTO DA QUOTA SINDICAL
86		STAL	15/05/2024	Não	Sim	Situação laboral passada na Câmara Municipal de Pedrogão Grande.
		STBB	21/05/2024	Não	Sim	Assinar Fundos de Garantia Salarial - DALLNA
		STBB	20/05/2024	NÃO	SIM	Vieram questionar o processo de insolvência da Goucam.
		CESP	13/05/2024	NÃO	SIM	Elaborar carta à entidade patronal a informar de pensão de veheice e marcação de gozo de férias.
		CESP	07/02/2024	Não	Sim	Contactou-nos por e-mail com dúvidas em relação a horários. Foi encaminhada para o Srº Geraldes.
	SITE	16/05/2024	Não	Sim	Pedido de esclarecimento por parte do Dirigente Sindical.	
85		CESP	17/05/2024	Não	Sim	Reunião com o Drº para contestar a extinção do posto de trabalho.
84		CESP	17/05/2024	Não	Sim	Reunião com o Advogado sobre o processo do Mini-Preço / Mercado da Poupança.
83		CESP	17/05/2024	Não	Sim	Reunião com o Advogado sobre o processo do Mini-Preço / Mercado da Poupança.
82		CESP	17/05/2024	Não	Sim	Comunicação ao CESP de alteração do valor da Quota Sindical.
81		STRUP	17/05/2024	Não	SIM	Atendimento para contencioso por ordem do Casteão, para falar apenas com ele.

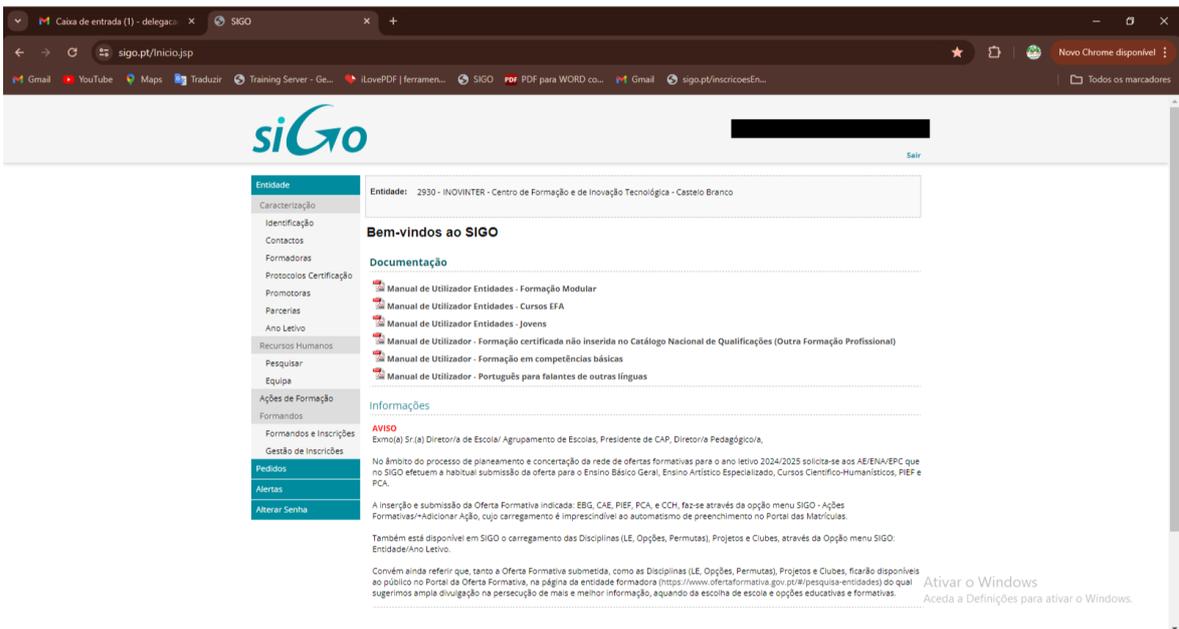
Id:
Nome:

Sindicato:
Data:

Quotização:
Apoio Jurídico:

Descrição:
Ativar o Windows
Aceda a Definições para ativar o Windows.

ANEXO F – TIC - SIGO



The screenshot shows the 'siGO' web application interface. The top navigation bar includes the 'siGO' logo and a 'Sair' button. A sidebar on the left contains a menu with options like 'Entidade', 'Caracterização', 'Identificação', 'Contactos', 'Formadoras', 'Protocolos Certificação', 'Promotoras', 'Parcerias', 'Ano Letivo', 'Recursos Humanos', 'Pesquisar', 'Equipa', 'Ações de Formação', 'Formandos', 'Formandos e Inscrições', 'Gestão de Inscrições', 'Pedidos', 'Alertas', and 'Alterar Senha'. The main content area is titled 'PESQUISA E GESTÃO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO' and features a search form with fields for 'Cód. Administrativo', 'Modalidade', 'Data de Início de', 'Estado', and 'Regime'. A 'Quadro Resumo' table shows 'Estado', 'Total', and 'Grupos/Turmas' with the message 'Não foram encontrados registos.'. Below the search form, there are buttons for 'Exportar', 'Limpar', 'Calcular Resumo', 'Exportar Pedidos de Autorização', and 'Adicionar Ação'. A table below lists columns: 'Cód. Admin.', 'Entidade Formadora', 'Entidade Promotora', 'Data Início', 'Data Fim', 'Plano', 'Estado', and 'P'. A footer note reads: '(*) - N° de Formandos Não Desistentes / N° de Formandos / N° de Formandos previstos | P - N° de Pedidos de Aprovação Pendentes'. At the bottom right, there is a 'Topo' link and a Windows activation watermark.

The screenshot shows the 'siGO' web application interface for 'PESQUISA DE FORMANDOS'. The top navigation bar includes the 'siGO' logo and a 'Sair' button. The sidebar on the left is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'PESQUISA DE FORMANDOS' and includes an 'Aviso' section stating: 'A pesquisa deve ser preferencialmente por número de identificação, por número sigo quando conhecido, ou por data de nascimento, só em última instância se deve efetuar pesquisas por nome.' Below this, there are search fields for 'N° SIGO', 'N° Identificação', 'Nome', 'NIF', and 'Data Nascimento'. There are also buttons for 'Adicionar Encarregado de Educação' and 'Adicionar Formando'. A table below lists columns: 'N° SIGO', 'NIF', 'Nome', 'N° Ident.', and 'Data Nasc.'. A footer note reads: 'Não foram encontrados registos.'. At the bottom right, there is a Windows activation watermark.

ANEXO F – TIC - CITIUS



Nome de Utilizador:

* Campo Obrigatório

Palavra-passe:



Não é utilizador registado? Clique [aqui](#) para obter mais informações.

Linha de apoio ao CITIUS
E-mail: balcadesu.citius@trfaj.mj.pt
Telefone: 213 189 095
Fax: 213 506 021

v. 6.4.5.0-1 | Última actualização: 26/03/2024 10:18:14
© 2004-2024

Ministério da Justiça



- Notificações e Movimentação Processual**
Notificações e Movimentação Processual nos últimos trinta dias.
- Consulta de Processos, Injunções e Registo Informático de Execuções**
Consulta de Processos, Injunções e Registo Informático de Execuções
- Distribuição**
Distribuição de processos do mandatário
- Agendamentos**
Agenda de diligências.
- Entregas Electrónicas**
Entrega electrónica de peças processuais, requerimentos de execução, de injunção e despejo.
- Certidões Electrónicas**
Requerimentos para emissão de Certidões Electrónicas.
- Notas de Honorários e Emissão de Documentos Únicos de Cobrança**
Notas de Honorários enviadas ao TOPEJ e Emissão de Documentos Únicos de Cobrança

v. 6.4.5.0-1 | Última actualização: 26/03/2024 10:18:14
© 2004-2024 - Ministério da Justiça - TOPEJ

- Peças Processuais**
Entrega de Peças Processuais.
- Procedimento de Injunção**
Entrega e Consulta de Requerimento de Injunção.
- Requerimento Executivo**
Entrega de Requerimento Executivo.
- Requerimento de Despejo**
Entrega de Requerimento de Despejo.
- Injunção em Matéria de Arrendamento**
Entrega de Injunção em Matéria de Arrendamento.

The screenshot displays the eTribunal Citius Web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "eTribunal Citius Web". To the right, there are links for "Entrada", "Citius", "Útil", and "Portal Citius". Below this, a search bar contains the text "Bem-vindo(a) [nome]". On the right side of the header, there are several status indicators: "Certidões Eletrónicas - sem novas atualizações", "Não tem peças por subscrever", and "Não tem notificações eletrónicas novas". Below the header, there is a "Ligação rápida" section with icons for "Peças Processuais", "Requerimento Executivo", "Requerimento de Injunção", "Injunção em Lote", "Inj. Matéria Arrendamento", "Requerimento de Despejo", and "Certidões Eletrónicas". The main content area is titled "Envio electrónico de Peças Processuais" and features a sub-header "Nova Peça Processual" with a dropdown menu showing "Enviados Hoje (0)", "Em Criação (1)", "Últimos 7 Dias (1)", "Arquivo (43)", and "Peças por Subscrever (0)". Below this, there is a section titled "Peças Processuais enviadas Hoje" containing a list of instructions for creating a new piece. A "Nova Peça Processual" button is visible. At the bottom of the page, there is a footer with the text "v. 6.4.5.0-1 | Última actualização: 26/03/2024 10:18:14 © 2004-2024 - Ministério da Justiça - IGFEJ" and "7852 sessões".

envio electrónico de Peças Processuais

Nova Peça Processual Enviados Hoje (0) Em Criação (1) Últimos 7 Dias (1) Arquivo (43) Peças por Subscrever (0)

Peças Processuais enviadas Hoje

- Para criar uma **Nova Peça Processual** clique no botão **"NOVA PEÇA PROCESSUAL"**
- Caso pretenda criar uma nova peça processual aproveitando parte dos dados introduzidos noutra peça já criada:
 - clique num dos separadores **"Enviados Hoje"**, **"Em Criação"**, **"Últimos 7 dias"** ou **"Arquivo"**
 - localize a peça processual pretendida através da pesquisa
 - Clique no ícone da coluna **"Copiar"** e automaticamente será criada uma cópia da peça processual

Nota: As Peças Processuais "Em Criação" há mais de 90 dias são removidas automaticamente.
Para visualizar as Peças Processuais em formato PDF é necessário o software Acrobat Reader. Clique na imagem para aceder ao site do fabricante e efectuar o download gratuito do Adobe Reader 6 ou superior.

Ativar o Windows
Aceda a Definições para ativar o Windows.

v. 6.4.5.0-1 | Última actualização: 26/03/2024 10:18:14
© 2004-2024 - Ministério da Justiça - IGFEJ

7852 sessões

ANEXO G – Exemplo de Folha de Caixa – Registos Contabilísticos

CESP
 Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal
 Delegação de Castelo Branco
Movimento Novembro e Dezembro 2023

Discriminação	Débito	Discriminação	Crédito
Setembro/23 - Cheque	€€	despesas Dirigente	€€
Outubro/23-Cheque	€€	despesas Dirigente	€€
Novembro/23-Cheque	€€	despesas Dirigente	€€
Dezembro/23-Cheque	€€	despesas Dirigente	€€
Out 2023	€€	selos CTT	€€
Nov e Dez 2023	€€	selos CTT	€€
Julho a Dez 2023	€€	selos CTT	€€
Junho a Dez 2023	€€	selos CTT	€€
Nov 2023	€€	selos CTT	€€
Nove e Dez/2023	€€	selos CTT	€€
Total de Quotização Recebida	0,00 €	Total do Crédito/Despesas	0,00 €

		Depósitos:	
Total Recebido no mês	0,00 €	Monetário	
		Cheques	
Fundo Maneio			
Adiantamento Dirigente Glória			
Total			
Desconto Despesas	0,00 €		
TOTAL em Caixa	0,00 €	Total Depositado	0,00 €
Para mês seguinte			

O (A) Responsável,

22/01/2024

ANEXO H – Recibo de Pagamento de Quotas



Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Administração Local e Regional,
Empresas Públicas, Concessionárias e Afins
DIRECÇÃO REGIONAL DE CASTELO BRANCO



www.stal.pt Rua Azedo Gneco, 24, 6200-054 COVILHÃ - Telef: 275334199 - Fax: 275314861 - Email: stal.castelobranco@stal.pt

RECIBO

_____, €

Recebi de _____, Sócio
nº _____, funcionária/o da Empresa
_____, a
quantia de _____
euros, referente à quota do mês de
_____ / _____

Castelo Branco, ____ de _____ de _____

Assinatura:

Anexo I – Ofício para pedido de Donativo 1º de maio



Ao
Exmº Senhor Presidente da
Da Junta de Freguesia de
Castelo Branco
Largo do Espírito Santo, 41
6000-105 - Castelo Branco

V/Ref.º	V/Comunicação de	N/Ref.º	Covilhã,
		263/2024	19/06/2024

- Assunto: **1º de Maio /2024 – DIA MUNDIAL DO TRABALHADOR**

Exmº Senhor Presidente
da Junta de Freguesia
de Castelo Branco,

A exemplo de anos anteriores vai esta União dos Sindicatos de Castelo Branco, CGTP-IN levar a efeito **na cidade de Castelo Branco – Praça 25 de Abril**, as Comemorações do 1º de Maio - Dia Mundial do Trabalhador.

Inserido nestas Comemorações, vamos realizar diversas atividades infantis e juvenis esperando contar para o efeito com cerca de 400 crianças.

Assim, vimos solicitar a V. Exª., um donativo da Junta de Freguesia para ajuda das despesas.

Aguardamos uma resposta da V/ parte através do email: delegacao.uscb@gmail.com ou através do 272 34 34 34 / 914 926 293.

Desde já gratos pela atenção dispensada,
Com os melhores cumprimentos,

P´la Comissão Organizadora da
USCB/CGTP-IN



ANEXO J – Pedido de Intervenção Inspetiva



Pedido de intervenção inspetiva

IDENTIFICAÇÃO DO/A REQUERENTE

SITE/CSRA - Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente do Centro Sul e
 Nome Regiões Autónomas

Telefone/telemóvel 272343434 Endereço eletrónico delegacao.uscb@gmail.com

N.º de Identificação Fiscal/N.º de Identificação de Pessoa Coletiva [REDACTED]

N.º de Identificação da Segurança Social [REDACTED]

Nome do/a trabalhador/a [REDACTED]

Condição do/a requerente Representante dos trabalhadores

Aceito ser notificado(a), receber comunicações e informações, exclusivamente no âmbito do presente processo, através do correio eletrónico e telefone/telemóvel acima identificados.

Autorizo a ACT, quando se justifique, a encaminhar o meu pedido de intervenção para a(s) entidade(s) competente(s) para a sua apreciação.

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE/EMPRESA VISADA

Nome/designação [REDACTED]

N.º de Identificação Fiscal/N.º de Identificação de Pessoa Coletiva [REDACTED]

Morada completa do local trabalho [REDACTED] Código Postal [REDACTED] - [REDACTED]

Localidade [REDACTED] Distrito Castelo Branco Concelho [REDACTED]

Dimensão da empresa >= 250 Trabalhadores - Grande

Horário de trabalho por turnos

Dias de Descanso

2ª 3ª 4ª 5ª 6ª Sábado Domingo Rotativo

Estruturas representativas de trabalhadores

Representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho

Comissão/Subcomissão de trabalhadores

Telefone/telemóvel [REDACTED] Endereço eletrónico [REDACTED]

Delegados/Dirigentes sindicais

Telefone/telemóvel [REDACTED] Endereço eletrónico [REDACTED]

[REDACTED] empresa europeus

ASSINALE OS TEMAS QUE IRÁ DESCREVER

- Salários

DESCRIÇÃO DOS FACTOS

A empresa não cumpre com o disposto na cláusula nº 76 do AE (Sub. de Transporte) com os trabalhadores deslocados até ao máximo de 20 KMs. Sendo que, aos trabalhadores que residem em Castelo Branco é lhes fornecido transporte, porém ao restante dos trabalhadores, que residem noutras localidades/freguesias não lhes é concedido nem transporte nem um subsídio igual ao custo de deslocação em transporte público.

Conforme se pode observar no recibo de vencimento anexo, existem trabalhadores nesta empresa que residem em localidades próximas às instalações da fábrica e auferem mensalmente de subsídio de transporte. Portanto, verifica-se claramente que existe discriminação no tratamento entre trabalhadores.

As situações descritas foram já objeto de tentativa de resolução junto do empregador? Sim Não

De que forma?

O SITE - Sindicato das Indústrias Transformadoras, Energia e Atividades do Ambiente - já reuniu com a empresa, apresentando a questão, mas até ao momento não houve qualquer alteração.

Os factos respeitam a um ou a vários trabalhadores? Um trabalhador Vários trabalhadores

Nº trabalhadores afetados

COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Os inspetores do trabalho e outros funcionários da ACT não podem revelar que a visita de inspeção foi consequência de uma queixa ou denúncia, nos termos do Estatuto da Inspeção Geral do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei 102/2000, de 2 de junho.

CRITÉRIOS DE INVESTIGAÇÃO DAS DENÚNCIAS APRESENTADAS

A ACT investiga as denúncias apresentadas, nomeadamente em função dos seguintes critérios:

- Gravidade, aferida em função do número de trabalhadores abrangidos, da particular gravidade na perspetiva da segurança e da saúde no trabalho e em situações de perigo grave e iminente;
- Fiabilidade e pertinência da informação fornecida pelos requerentes da intervenção;
- Oportunidade da intervenção aferida em função do enquadramento do pedido elencado no ponto 3, numa escala descendente de prioridade de intervenção e/ou das prioridades estabelecidas no Plano Anual da Atividade Inspetiva da ACT.

ANEXO

1 Documentos comprovativos dos factos expostos

Data: 20/05/2024

Pedido de Intervenção Inspetiva, 20/05/2024, 49839/2024

ACT Janeiro 2023

ANEXO K – Fundo de Garantia Salarial (FGS)



SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

REQUERIMENTO PAGAMENTO DE CRÉDITOS EMERGENTES DO CONTRATO DE TRABALHO Fundo de Garantia Salarial

1 IDENTIFICAÇÃO DO TRABALHADOR

Nome completo _____

Data de nascimento _____ N.º de Identificação de Segurança Social _____

N.º de Identificação Fiscal _____

Telemóvel / Telefone _____ Fax _____ E-mail _____

Autoriza os serviços da Segurança Social a utilizar o e-mail indicado para o envio de eventuais comunicações? Sim Não

2 IDENTIFICAÇÃO DO EMPREGADOR

Nome do empregador _____

N.º de Identificação de Segurança Social _____ N.º de Identificação Fiscal _____

Morada da sede _____

Localidade _____ Cód. postal _____

Telemóvel / Telefone _____ Fax _____ E-mail _____

3 SITUAÇÃO PROFISSIONAL

Data de admissão _____ Local de trabalho _____

Retribuição (base) mensal ilíquida _____ euros Retribuição (base) mensal líquida _____ euros

Data de pagamento da última retribuição _____ Data da cessação do contrato de trabalho _____

Data da suspensão da prestação de trabalho _____

4 SITUAÇÃO QUE DETERMINA O PEDIDO

Tipo de crédito em dívida	Período/mês/ano de referência	Valor total por tipo de crédito em euros
Retribuição	_____	_____
Subsídio de férias	_____	_____
Subsídio de Natal	_____	_____
Subsídio de Alimentação	_____	_____
Indemnização/compensação por cessação de contrato de trabalho	_____	_____
Emergentes da violação do contrato de trabalho	_____	_____
TOTAL		_____

(continua na pág. seguinte)

As falsas declarações são punidas nos termos da lei

4 SITUAÇÃO QUE DETERMINA O PEDIDO (continua;8u)

Os valores acima indicados foram reclamados em:

Processo judicial de _____ a decorrer no Tribunal de _____
 _____ .º Juízo, _____ .ª Secção, Processo n.º _____ ação apresentada em _____
 ano mês dia

Sistema de Recuperação de Empresas por via Extrajudicial (IAPMEI) Processo n.º _____ , pedido
 apresentado em _____
 ano mês dia

5 CARACTERIZAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR PARA EFEITOS DE APURAMENTO DE IRS**Assinale com X a situação correspondente ao requerente:**

Casado 2 titulares Casado 1 titular Não casado
 Deficiente Sim Não Indique o número de dependentes

6 CERTIFICAÇÃO DO EMPREGADOR OU DA AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

(A preencher, apenas, quando o trabalhador não seja parte constituída na ação)

Empregador	Autoridade para as Condições do Trabalho
Confirmam-se os elementos relativos aos créditos reclamados pelo trabalhador.	Confirmam-se os elementos relativos aos créditos reclamados pelo trabalhador.
_____ ano mês dia Assinatura e carimbo	_____ ano mês dia Assinatura e carimbo

7 MODO DE PAGAMENTO

A prestação pode ser paga por depósito em conta bancária. Para o efeito, deve indicar o Número Internacional de Conta Bancária (IBAN), o qual será registado ou alterado no sistema de informação da Segurança Social. O IBAN agora indicado passará a ser utilizado para o pagamento de todas as prestações de Segurança Social.

Na falta deste elemento ou indicação incorreta do IBAN, serão utilizados os dados da modalidade de pagamento que consta registada no sistema de informação da Segurança Social.

ano mês dia Assinatura do requerente ou de outrem a seu rogo conforme documento de identificação válido

8 CERTIFICAÇÃO DO TRABALHADOR

As declarações prestadas correspondem à verdade e não omitem qualquer informação relevante.

ano mês dia Assinatura do requerente ou de outrem a seu rogo conforme documento de identificação válido

Os dados pessoais apresentados serão objeto de tratamento pelos serviços competentes da Segurança Social (Instituto da Segurança Social, I.P., Instituto da Segurança Social dos Açores, I.P.R.A. e Instituto de Segurança Social da Madeira, I.P.RAM) para os fins a que se destina o presente formulário e serão conservados pelo prazo estritamente necessário à prossecução desses fins.

Os referidos Serviços da Segurança Social, comprometem-se a proteger os seus dados pessoais e a cumprir as suas obrigações no âmbito da proteção de dados. Para mais informações sobre a proteção de dados, consulte o portal da Segurança Social em www.seg-social.pt

9 INFORMAÇÕES

Documentos a apresentar

1 - Documento de:

- Identificação de Segurança Social ou, na sua falta, documento de identificação válido, designadamente, Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Certidão de Registo Civil, Boletim de Nascimento ou Passaporte;
- Identificação Fiscal.

2 - Documento emitido pelo banco comprovativo do IBAN, para pagamento por transferência bancária.

3 - Declaração ou cópia autenticada do documento comprovativo dos créditos reclamados pelo trabalhador, emitida pelo administrador de insolvência ou pelo administrador judicial provisório.

4 - Declaração, emitida pelo empregador, comprovativa da natureza e do montante dos créditos em dívida declarados no **quadro 4** quando o trabalhador não seja parte constituída.

5 - Declaração comprovativa dos créditos reclamados pelo trabalhador, emitida pela Autoridade para as Condições do Trabalho, no caso de impossibilidade de obtenção dos documentos referidos nos pontos 3 e 4.

Local de entrega

O requerimento e demais documentos são apresentados nos serviços da Segurança Social.

VALIDAÇÃO DA ASSINATURA (a preencher pelos serviços da Segurança Social)

Confirmo que a assinatura do **Requerente** ou do **Rogado** está em conformidade com o seguinte documento de identificação:

Cartão de Cidadão Bilhete de Identidade Passaporte Outro _____

Número _____ Validade _____ ano _____ mês _____ dia _____
Assinatura e carimbo da Segurança Social

APÊNDICES

APÊNDICE A – Placas de Mesa e Certificados de Participação – Organização de Eventos

dobrar e colar



dobrar e colar

The certificate features a decorative border with orange and purple L-shaped elements. In the top left corner, there are three logos: the CIMH logo (Comissão Igualdade Mulheres e Homens), the CGTP logo, and the 50th Anniversary logo for the month of April (50 ABRIL 1974-2024) with the slogan 'Liberdade. Igualdade. Portugal com Justiça Social.'.

CERTIFICADO
de Participação

Abribuído a:

Nome do Participante

No Encontro Temático - "Assédio Moral no Trabalho - Que Consequências?" realizado pela CIMH/USCB - CGTP-IN que teve lugar no dia 02 de fevereiro de 2024 das 10:00 às 16:00h, no Auditório da Biblioteca Municipal de Castelo Branco.

A DIREÇÃO

APÊNDICE B – Rifas para Angariação de Fundos 1º de maio – Organização de Eventos

EXEMPLO

NOME:

MORADA:

TELEMÓVEL:

EXEMPLO



DIA do
TRABALHADOR

1º e 2º prémio - cabazes de produtos alimentares
EM CELEBRAÇÃO DO 1º DE MAIO



DIA do
TRABALHADOR

1º e 2º prémio - cabazes de produtos alimentares
EM CELEBRAÇÃO DO 1º DE MAIO