



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco

**Instituto Politécnico de Castelo Branco**

Feiteiro, Inês Morais

## **IEFP- Instituto do Emprego e Formação Profissional : relatório final de estágio**

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4369>

### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2024
<b>Resumo</b>	<p>O presente Relatório de Estágio marca a conclusão da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Elaborado no contexto da unidade curricular de Estágio/Trabalho de Projeto, tem como intuito descrever as atividades realizadas pela discente Inês Morais Feiteiro durante o estágio realizado no Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) de Castelo Branco, no Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, entre 14 de fevereiro e 24 de...</p> <p>Abstract: This Report marks the conclusion of the Degree in Office Management of the School of Education of the Polytechnic University of Castelo Branco. Prepared in the context of the curricular unit of Internship/Project Work, it aims to describe the activities carried out by the student Inês Morais Feiteiro during the internship carried out at the Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) in Castelo Branco, at the Administrative and Financial Management Department, between February ...</p>
<b>Palavras Chave</b>	Secretariado, Estágio curricular, IEFP, Gestão administrativa, Arquivo, Office management, Curricular internship, IEFP, Administrative management, Archive
<b>Tipo</b>	report
<b>Revisão de Pares</b>	no
<b>Coleções</b>	ESECB - Secretariado

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-07T05:35:02Z com informação proveniente do Repositório



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco  
Escola Superior  
de Educação



## **Relatório Final de Estágio**

### **IEFP- Instituto do Emprego e Formação Profissional**

**Aluna:**

Inês Feiteiro

N.º 20210893

**Orientadora:**

Ana Rita Melo

**Supervisora:**

Virgínia Brunheta

Relatório Final 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 da Professora Adjunta Virgínia Brunheta, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior da Educação, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Junho 2024**



## Composição do júri

Presidente do júri

Mestre Helena Vinagre

Assistente Convidada da Escola Superior da Educação do IPCB

Vogais

Arguente – Doutora Maria Eduarda Santos

Professora Coordenadora da Escola Superior da Educação do IPCB

Supervisora – Mestre Virgínia Brunheta

Professora Adjunta da Escola Superior da Educação do IPCB



## Agradecimentos

Ao concluir esta etapa da minha jornada acadêmica, gostaria de expressar a minha profunda gratidão a todos aqueles que me acompanharam e apoiaram ao longo do caminho.

O meu sincero agradecimento à Escola Superior de Educação e a todos os professores da Licenciatura em Secretariado, por terem contribuído para a minha formação. Estou imensamente grata à minha professora e supervisora, Virgínia Brunheta, pelo apoio desde os tempos do CTeSP em Assessoria e Comunicação Empresarial. Obrigada pela disponibilidade em ajudar-me em tudo o que eu necessitei ao longo da elaboração deste Relatório.

Agradeço ao Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco e a todos os seus funcionários por me terem recebido de braços abertos neste estágio. Um agradecimento especial à minha orientadora, Ana Rita Melo, pelo apoio, pela orientação e pelos valiosos ensinamentos que me proporcionou neste curto período de tempo.

Gostaria de agradecer às minhas colegas Beatriz Santos, Susana Silva e Isabel Duarte, que me apoiaram e incentivaram a dar sempre o meu melhor. Agradeço em especial à minha colega Carolina Batista, que nunca me abandonou neste percurso ao longo destes cinco anos: obrigada por me apoiarem sempre e por seres o meu braço direito.

Agradeço aos meus amigos de longa data por nunca me abandonarem, em especial à Beatriz Silva, e por me darem sempre as suas opiniões.

E por fim, e não menos importante, agradeço à minha família, em especial ao meu pai, por estar sempre presente.



## Resumo

O presente Relatório de Estágio marca a conclusão da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Elaborado no contexto da unidade curricular de Estágio/Trabalho de Projeto, tem como intuito descrever as atividades realizadas pela discente Inês Morais Feiteiro durante o estágio realizado no Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) de Castelo Branco, no Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, entre 14 de fevereiro e 24 de maio de 2024.

O estágio concretizou-se sob a orientação da Coordenadora do Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, Ana Rita Melo, e com a supervisão da Professora Adjunta Virgínia Brunheta, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação.

A primeira parte do Relatório foca-se nos conhecimentos teóricos que fundamentam as atividades realizadas. Para a sua elaboração, foi feita uma pesquisa em bibliografia da área e recorreu-se a conhecimentos assimilados no decurso dos três anos de licenciatura.

A segunda parte contém os objetivos do estágio e da estagiária e a apresentação da entidade acolhedora.

Na terceira parte são descritas as tarefas executadas ao longo do estágio, nomeadamente a elaboração de declarações, edição de contratos e atividades de arquivo.

A metodologia utilizada para a concretização das atividades consistiu na observação direta da execução por parte de funcionários do IEFP, seguida pela experimentação autónoma, e pela aplicação de conhecimentos teórico-práticos lecionados em várias das unidades curriculares da licenciatura.

Na quarta parte do Relatório é apresentada uma reflexão crítica sobre o estágio, com o objetivo de fazer uma comparação entre os conhecimentos teóricos e a forma como foram realizadas as tarefas na prática, no estágio.

Por fim, a conclusão, a bibliografia, os apêndices e os anexos.

## Palavras-chave

Secretariado; Estágio Curricular; IEFP; Gestão Administrativa; Arquivo.





## **Abstract**

This Report marks the conclusion of the Degree in Office Management of the School of Education of the Polytechnic University of Castelo Branco. Prepared in the context of the curricular unit of Internship/Project Work, it aims to describe the activities carried out by the student Inês Morais Feiteiro during the internship carried out at the Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) in Castelo Branco, at the Administrative and Financial Management Department, between February 14 and May 24, 2024.

The internship took place out under the guidance from the Coordinator of the Administrative and Financial Management Department, Ana Rita Melo, and under the supervision of Adjunct Professor Virgínia Brunheta, from the Technical-Scientific Unit of Sciences of the School of Education.

The first part of the report focuses on the theoretical knowledge that underpins the activities carried out. For its elaboration, a research was made in the bibliography of the area and it was used knowledge assimilated during the three years of the degree.

The second part contains the objectives of the internship and the intern, the presentation of the host entity.

The third part describes the tasks performed throughout the internship, namely the preparation of statements, editing of contracts and archiving activities.

The methodology used to carry out the activities consisted of direct observation of the execution by IEFP employees, followed by autonomous experimentation, and the application of theoretical and practical knowledge taught in several of the curricular units of the degree.

In the fourth part of the Report, a critical reflection on the internship is presented, with the objective of making a comparison between the theoretical knowledge and the way in which the tasks were carried out in practice, in the internship.

Finally, the conclusion, the bibliographical references, the appendices and the appendices.

## **Keywords**

Office Management; Curricular Internship; IEFP; Administrative Management; Archive.



# Índice geral

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>3</b>
1.1. COMPETÊNCIAS DO SECRETARIADO DO SÉCULO XXI	3
1.2. COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL	7
1.2.1. <i>Importância da Comunicação Empresarial</i>	7
1.2.2. <i>Comunicação interna e externa</i>	8
1.2.3. <i>Redes e Fluxos de comunicação</i>	8
1.3. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	9
1.4. GESTÃO DOCUMENTAL E ARQUIVO	11
1.4.1. <i>Tipologia dos documentos</i>	11
1.4.2. <i>Gestão Documental</i>	12
1.4.3. <i>Arquivo Físico e Digital</i>	13
1.5. FERRAMENTAS INFORMÁTICAS	16
1.5.1. <i>Microsoft Office</i>	16
1.5.2. <i>Importância da IntraNet</i>	17
<b>2. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA</b>	<b>19</b>
2.1. INFORMAÇÃO SOBRE O ESTÁGIO	19
2.2. APRESENTAÇÃO DE OBJETIVOS	19
2.3. APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA	19
2.3.1. <i>Breve História</i>	20
2.3.2. <i>Missão, Visão e Valores</i>	21
2.3.3. <i>Organograma</i>	22
2.3.4. <i>Mundo da Formação</i>	22
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<b>25</b>
3.1. GESTÃO DOCUMENTAL E ARQUIVO	25
3.1.1. <i>Ofícios</i>	25
3.1.2. <i>Arquivo físico</i>	25
3.2. VALIDAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE CURSOS E FORMANDOS PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS	26
3.2.1. <i>Preenchimento de Templates relativos a Formadores e horas ministradas para a Prestação de Contas</i>	27
3.2.2. <i>Recolha de evidências sobre os formandos amostrados</i>	28
3.3. FASES DA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	28
3.3.1. <i>Proposta de Aquisição de Serviços de Formação</i>	28
3.3.2. <i>Processo de Aquisição de Serviços de Formação</i>	29
3.3.3. <i>Peças do Procedimento – Declaração para apresentação de proposta pelos formadores</i>	30
3.3.4. <i>Adjudicação</i>	31
3.3.5. <i>Nota de Encomenda e emissão do contrato</i>	31
3.3.6. <i>Edição do contrato</i>	32
3.4. ENCERRAMENTO DE PROCESSOS	34
<b>4. REFLEXÃO CRÍTICA</b>	<b>37</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>39</b>

<b>BIBLIOGRAFIA</b> -----	<b>41</b>
<b>APÊNDICES</b> -----	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b> -----	<b>47</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1-</b> Redes de Comunicação. -----	8
<b>Figura 2-</b> Direções da Comunicação. -----	9
<b>Figura 3-</b> Funções gerais do gestor. -----	10
<b>Figura 4-</b> Rede Privada do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco. -----	17
<b>Figura 5-</b> Menu principal da plataforma sifGO. -----	17
<b>Figura 6-</b> Menu principal da plataforma SGFOR. -----	18
<b>Figura 7-</b> Menu da plataforma SGD. -----	18
<b>Figura 8-</b> História do IEFP. -----	20
<b>Figura 9-</b> Organograma do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco. -----	22
<b>Figura 10-</b> Texto para o envio de ofícios. -----	25
<b>Figura 11-</b> Dossiers dos Processos Individuais. -----	26
<b>Figura 12-</b> Envio de Proposta de Aquisição para Abertura de processos. -----	29
<b>Figura 13-</b> Abertura de Processo Simplificado. -----	29
<b>Figura 14-</b> Distribuição de encargos. -----	30
<b>Figura 15-</b> Criação de uma Nota de Encomenda. -----	31
<b>Figura 16-</b> Criação do Contrato. -----	32
<b>Figura 17-</b> Extração do Contrato em formato <i>Word</i> . -----	32
<b>Figura 18-</b> Exemplar de um Contrato sujeito a IVA. -----	33
<b>Figura 19-</b> Exemplar de um Contrato isento de IVA. -----	33
<b>Figura 20-</b> <i>Excel</i> da base de dados dos processos para encerramento. -----	34
<b>Figura 21-</b> Fases da adjudicação. -----	34
<b>Figura 22-</b> Encerramento de Processo. -----	35



## Lista de tabelas

<b>Tabela 1-</b> Perfil contemporâneo do profissional de secretariado.-----	5
<b>Tabela 2-</b> Competências Pessoais de um assessor. -----	6
<b>Tabela 3-</b> Competências interpessoais de um assessor. -----	6
<b>Tabela 4-</b> Competências técnicas de um assessor. -----	6
<b>Tabela 5-</b> Etapas da gestão documental. -----	13
<b>Tabela 6-</b> Fases da organização de arquivos. -----	15





## Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

APZ – Aprendizagem

C-EFCB – Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco

EFA – Educação e Formação de Adultos

FSE – Fundo Social Europeu

IEFP – Instituto do Emprego e da Formação Profissional

IFPA – Instituto de Formação Profissional Acelerada

IP – Instituto Público

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

NGAF – Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira

NIF – Número de identificação fiscal

PA – Proposta de Aquisição

PAD – Proposta de autorização de despesa

PDCA – *Plan, Do, Check & Act*

PLA – Português Língua de Acolhimento

PO CH – Programa Operacional Capital Humano

PO ISE – Programa Operacional de Inclusão Social e Emprego

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SGFOR – Sistema de Gestão da Formação do IEFP

SIFGO – Sistema de Informação Financeira e Gestão Orçamental

UFCD – Unidades de Formação de Curta Duração

VA – Vida Ativa



## Introdução

No âmbito da Unidade Curricular Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi realizado o Estágio Curricular no Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira (NGAF) no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco (C-EFCB) do Instituto do Emprego e da Formação Profissional (IEFP).

O presente Relatório tem como intuito apresentar as atividades desenvolvidas e os procedimentos relacionados com a sua execução durante o estágio, entre 14 de fevereiro e 24 de maio de 2024, pela estudante Inês Morais Feiteiro, do curso de Licenciatura em Secretariado. O estágio teve como orientadora a Coordenadora Ana Rita Melo, do Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira do C-EFCB, e como supervisora a Professora Adjunta Virgínia Brunheta, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação.

Este estágio foi uma oportunidade para aplicar os conhecimentos que foram adquiridos ao longo dos três anos da licenciatura, principalmente para vivenciar a realidade do mundo do trabalho de uma instituição, criando dessa forma uma ligação entre a parte teórica e a prática.

O Relatório encontra-se estruturado em conformidade com as normas para a Organização e Elaboração de Relatórios de Estágio em uso na Escola Superior de Educação.

O primeiro capítulo versa sobre a fundamentação teórica do trabalho, explorando os temas relevantes para o desenvolvimento das atividades no estágio, como a gestão documental e arquivo. Também são abordados temas mais gerais, como a gestão administrativa e financeira; sendo que a estudante foi inserida nesse núcleo, todas as tarefas estão incluídas nesse âmbito. Para a concretização deste capítulo foi realizada pesquisa bibliográfica no domínio das áreas temáticas e recorreu-se a conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura.

No segundo capítulo são apresentados os objetivos do estágio e da estagiária, bem como a entidade acolhedora. Contextualiza-se a instituição, abordando a sua história e o seu organograma, e explora-se o mundo da formação.

No capítulo seguinte são referidas as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio e realizadas consoante o plano de estágio predefinido (Anexo I), que tem como intuito criar competências como previsto no plano de estudos da licenciatura em Secretariado. De entre essas atividades, referem-se Gestão Documental e Arquivo, acompanhamento de todas as fases da aquisição de Serviços de Formação Profissional, realização de Ofícios, e outras. Neste capítulo também são explicitados os meios utilizados para a realização das atividades e os respetivos objetivos atingidos, as dificuldades que foram encontradas e a forma como foram superadas.

O quarto capítulo recai sobre uma reflexão do percurso do estágio, fazendo uma comparação da teoria com a prática e refletindo sobre o modo como o percurso académico auxiliou na preparação para o mundo do trabalho.

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

# 1. Fundamentação teórica

## 1.1. Competências do Secretariado do século XXI

A profissão de secretariado já é muito antiga e sofreu muitas alterações ao longo dos séculos, especialmente com a introdução das novas tecnologias. É exigido que o secretário se adapte à época em que vive, pois o profissional da atualidade não é o secretário de há um século.

O secretário “assume o papel de cogestor, mostrando-se proativo, com capacidade de liderança quando da ausência de um superior hierárquico..., trabalha em uma posição estratégica, transformando dado em informação estruturada.” (Todorov, Kniess, & Chaves, 2013, p. 191).

Atualmente, os cursos de secretariado devem abordar “os temas da administração, do marketing, do direito, das relações internacionais, do comércio externo, da gestão e da contabilidade, das finanças, do comportamento organizacional e gestão de conflitos, de gestão estratégica, de informática e mesmo da operacionalização de todos os equipamentos de comunicação relacionados com as tecnologias.” (Santos P. M., 2011, p. 5).

O cargo de secretário pode ser comparado com o de um *manager* nas organizações, devido ao facto de o profissional ser polivalente e conseguir realizar um conjunto diversificado de tarefas, podendo mesmo assumir um papel de líder.

O profissional “dará apoio para a empresa em todos os seus campos, auxiliando os executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão da organização” (Martins, Terra, Maccari, & Vicente, 2010, p. 6).

O cargo de secretariado implica que o profissional seja versátil, pois ele não é só responsável pelas tarefas estereotipadas de um secretário, mas também é um elemento fundamental nas tomadas de decisões e até mesmo na gestão de uma empresa.

O profissional de secretariado “desenvolve autonomamente um conjunto de tarefas, coordena e lidera equipas e apresenta propostas de ação ao executivo de topo, o que lhe garante um posicionamento central na gestão organizacional diária.” (Ribeiro, Guardado, & Calvão, 2020, p. 25).

O profissional não tem um conhecimento só de “saber fazer”, pois este tem de ter iniciativa, assumir responsabilidades e saber identificar problemas e resolvê-los. Deve ter postura ética, uma boa comunicação, ser empreendedor e saber trabalhar em equipa. O profissional de secretariado tem de dominar um conjunto vasto de conhecimentos para conseguir responder de forma mais eficaz e eficiente às necessidades do mercado.

O perfil tradicional de secretário desapareceu, pois as exigências do mercado cada vez mais globalizado, impulsionadas pela nova era tecnológica, exigiram que o

profissional se adaptasse às novas formas de como as tarefas são realizadas, usando métodos inovadores de gestão.

Na atualidade, o cargo implica um vasto conjunto de competências, tanto pessoais, como interpessoais e técnicas, pois o profissional tem de realizar tarefas diversificadas, sendo importante que o mesmo tenha conhecimentos financeiros, administrativos, domine línguas estrangeiras e possua um excelente domínio da sua língua materna.

Exige-se uma adaptação perante qualquer tipo de ambiente profissional para a concretização de qualquer tipo de tarefas. Logo, o secretário é “flexível, para se moldar ao novo ambiente empresarial e desenvolver seu trabalho com postura, aceitar e proporcionar mudanças, criar oportunidades e entender que tais elementos são essenciais para o desenvolvimento do novo perfil da profissão.” (Moreira, Santos, & Neto, 2015, p. 172).

Segundo Santos (2014, p. 13),

o secretário contemporâneo será o profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma pró-ativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais. Com esta proposta de definição, não queremos dizer que o secretário substitui os profissionais especializados de cada área do saber, mas sim apoia no alcance dos objetivos, facilita a realização das iniciativas para alcançar as metas e indicadores traçados e promove a eficiência comunicacional nas organizações (maximizando recursos, contribuindo para a boa imagem integrada e constituindo-se como elo comunicacional aos níveis intra e extraorganizacional).

Pode-se definir como competência “o conjunto de qualidades e comportamentos profissionais que mobilizam os conhecimentos técnicos e permitem agir na solução de problemas, estimulando desempenhos profissionais superiores e alinhados com a estratégia da organização” (Ribeiro, Guardado, & Calvão, 2020, p. 9).

Para tal, é importante distinguir *hard skills* e *soft skills*, sendo que *hard skills* são as competências que são aprendidas, que contêm conhecimentos técnicos, enquanto as *soft skills* são competências que não são aprendidas, estas estão relacionadas com a experiência ou dependem até mesmo da personalidade de cada um, como por exemplo,

a comunicação e a liderança. Na tabela abaixo podem-se observar as características do profissional de secretariado contemporâneo.

Tabela 1- Perfil contemporâneo do profissional de secretariado.

<b>Caracterização do perfil contemporâneo do profissional de secretariado.</b>	
<b>CONHECIMENTO</b>	Conhecer os problemas do País e do Mundo, moldando as expectativas das empresas aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por toda a organização.
	Conhecer as Teorias das Organizações.
	Conhecer tecnologia.
	Saber “ler” ambientes no trabalho, com a finalidade de entender as mudanças e os conflitos, procurando transformar o ambiente e as situações criadas por ele.
	Conhecer técnicas secretariais com excelência.
<b>HABILIDADES</b>	Preocupação com o todo empresarial.
	Preocupação com a produtividade.
	Preocupação com o lucro da empresa.
	Ser uma gestora de molde generalista.
	Trabalhar com estratégia gerencial.
<b>ATTITUDE</b>	Ser negociadora.
	Ser polivalente.
	Ser programadora de soluções.
	Ter iniciativa.
	Ser participativa.
	Estabelecer limites.
	Prestar assessoria de forma pró-ativa.
Ser um profissional que se preocupa com a competitividade.	

Fonte: Elaborado pelas autoras Moreira, Santos & Neto (2015) com base em Magalhães *et al* (1997), Robaglio (2001) e Neves (2007).

Segundo Ribeiro *et al* (2020, p. 21), as competências que se podem considerar mais importantes são “o apoio direto à gestão e o desenvolvimento de competências de liderança e inovação/criatividade”.

O profissional também tem de dominar competências específicas, como: “polidez e conhecimentos básicos de normas de etiqueta, liderança, bom senso, criatividade, iniciativa, sensibilidade para relacionamentos interpessoais e grupais, cordialidade nos relacionamentos, discrição, ética profissional e o domínio cada vez maior e mais apurado das novas tecnologias.” (Adelino & Silva, 2012, p. 9).

Estas competências podem ser diferenciadas em competências pessoais, interpessoais e técnicas. As competências pessoais referem-se, por exemplo, ao dinamismo, sendo que o profissional deve agir de forma motivada e ativa perante qualquer atividade que esteja a desenvolver. Deve saber manter o sigilo profissional, tal como manter uma apresentação cuidada, pois está a representar a organização num todo. Na tabela abaixo pode observar-se um conjunto de competências importantes que um secretário deve possuir:



**Tabela 2-** Competências Pessoais de um assessor.

<b>Autonomia</b>	Tomar iniciativa na realização de tarefas e na resolução de problemas.
<b>Discrição</b>	Assegurar o sigilo profissional.
<b>Perspicácia</b>	Ter a capacidade de observar facilmente a solução de uma ação.
<b>Organização</b>	Saber organizar a sua agenda pessoal e manter o seu local de trabalho organizado.
<b>Dinamismo</b>	Realizar as tarefas de forma enérgica e com vigor.
<b>Pontualidade</b>	Ser pontual.
<b>Aparência cuidada</b>	Apresentar-se de forma agradável.

Fonte: Elaboração própria.

Relativamente às competências interpessoais, estas referem-se a competências que o profissional tem de usar para interagir perante os outros, como a cortesia, pois este deve agir de forma correta, não só para com os seus clientes, mas também para com os seus colegas de trabalho. Para além da cortesia, na tabela abaixo podem observar-se outras competências:

**Tabela 3-** Competências interpessoais de um assessor.

<b>Assertividade</b>	Respeitar a opinião dos outros.
<b>Cortesia</b>	Agir de forma correta e cuidada.
<b>Empatia</b>	Colocar-se no lugar dos outros.
<b>Espírito de equipa</b>	Saber colaborar em grupo.
<b>Boa dicção</b>	Ter uma boa dicção para facilitar na comunicação.
<b>Espírito de liderança</b>	Saber motivar e inspirar os outros.

Fonte: Elaboração própria.

### Competências técnicas

Além das competências acima referidas, o profissional tem de adquirir competências mais técnicas, como o domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira, entre outras.

**Tabela 4-** Competências técnicas de um assessor.

<b>Informática</b>	Dominar ferramentas informáticas, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Digitação de texto (<i>Word</i>);</li> </ul>
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentações (<i>PowerPoint</i>);</li> <li>▪ Folha de cálculo (<i>Excel</i>);</li> <li>▪ Correio eletrónico e agenda (<i>Gmail, Outlook</i>);</li> <li>▪ <i>Browsers</i>.</li> </ul>
<b>Contabilidade, Finanças e Direito</b>	Ter conhecimentos das legislações e compreender orçamentos.
<b>Língua materna</b>	Redigir e falar sem cometer erros ortográficos.
<b>Língua estrangeira</b>	Possuir conhecimentos de, pelo menos, outra língua, especialmente o inglês.
<b>Protocolo</b>	Ter conhecimento do protocolo.
<b>Gestão documental</b>	Saber gerir os documentos e o arquivo.
<b>Digitação</b>	Ter a habilidade de digitar de forma hábil e rápida.

Fonte: Elaboração própria.

## 1.2. Comunicação Empresarial

### 1.2.1. Importância da Comunicação Empresarial

Para a função de secretariado é importante que se explore a comunicação empresarial, pois esta é “a comunicação existente entre a organização (empresas privadas, empresas públicas, instituições e outras) e os seus públicos de interesse: cliente interno ou funcionário da organização, fornecedores, distribuidores, clientes, prospects, mídia e sociedade em geral” (Tavares, 2007, p. 11). Logo, a comunicação empresarial envolve toda a interação de uma empresa, desde a comunicação estabelecida entre colegas e chefias à comunicação com os seus fornecedores e consumidores. A comunicação tem um papel fundamental para a organização, pois é a base para atingir os objetivos da mesma e para alcançar sucesso.

Atualmente, a comunicação empresarial pode ser vista como uma estratégia para melhorar a própria imagem da empresa e o seu funcionamento. Porém, esta comunicação é mais do que uma estratégia, é uma forma para trocar informações nas tomadas de decisão. Também é um método de a empresa se manter em contacto com os seus clientes e perceber o seu grau de satisfação.

Assim, a comunicação empresarial configura-se como um pilar fundamental para o sucesso da organização, impulsionando a tomada de decisões estratégicas, o relacionamento com os *stakeholders* e com o seu público-alvo. Deste modo, é importante que a comunicação seja eficiente e eficaz “e muito bem organizada para que as necessidades que venham a surgir possam ser atendidas.” (Dragani & Peressin, 2011, p. 3).

A coesão entre os colaboradores é fundamental para o sucesso de qualquer organização, pois quando todos trabalham em sintonia é possível alcançar os objetivos predefinidos pela mesma. No entanto, um erro na comunicação, seja interna ou externa,

pode afetar o ambiente organizacional, prejudicando assim os seus objetivos e metas e até mesmo o funcionamento da empresa em geral.

### 1.2.2. Comunicação interna e externa

Como já referido, a comunicação tem um papel fundamental no âmbito do desempenho de qualquer profissão, desde a comunicação com os clientes à comunicação com os colegas de trabalho e as chefias, sendo assim essencial para o bom funcionamento de qualquer organização.

Quando se fala de comunicação é importante distinguir comunicação interna e comunicação externa. A comunicação interna é a comunicação que acontece dentro de uma empresa, com os colegas do profissional, os chefes, entre outros, enquanto que a comunicação externa surge com os clientes e os fornecedores.

Dessa forma, a comunicação interna é algo crucial para o bom funcionamento de uma organização, pois é dentro de uma empresa que tudo se desenvolve e se cria. Esta comunicação pode ser vista como “uma ferramenta estratégica para compatibilizar os interesses dos empregados e da empresa, mediante o estímulo ao diálogo, à troca de informações e de experiências e à participação de todos os níveis.” (Angeloni, 2010, p. 71).

A forma como é tratada a comunicação interna vai influenciar o modo como a comunicação externa flui, o que pode prejudicar uma empresa, sendo que é através da comunicação externa que uma organização consegue vender o seu serviço e comunicar com os seus consumidores e futuros clientes.

### 1.2.3. Redes e Fluxos de comunicação

#### Redes de comunicação

A comunicação interna pode conectar diversos indivíduos dentro de uma organização, pois dezenas ou até mesmo centenas de vozes comunicam, vindas de diferentes setores e níveis hierárquicos; estas comunicações podem ser caracterizadas como redes de comunicações.

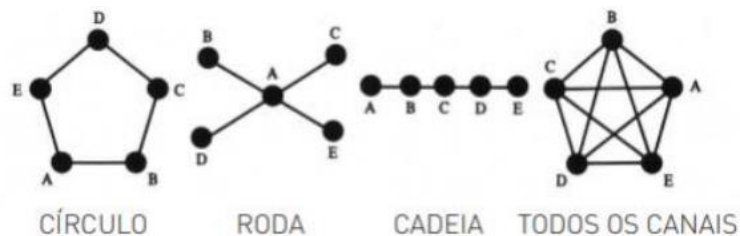


Figura 1- Redes de Comunicação.

Fonte: elaborado por Pereira (2005) Baseado em Corman (1995, p. 339).

**Círculo**– Esta rede surge quando uma mensagem começa num indivíduo, passando por outros colaboradores sucessivamente, até voltar a si mesmo. Esta comunicação é livre e igualitária.

**Roda**– Esta comunicação é centralizada num único líder que envia e recebe as informações. Permite que a tomada de decisão seja mais rápida.

**Cadeia**– Acontece a nível hierárquico, em que um profissional comunica com o seu superior, e este comunica com o seu chefe, e assim progressivamente.

**Todos-com-todos**– Uma comunicação livre e aberta com todos os colaboradores.

### Fluxo das comunicações

Como foi explorado no ponto anterior, a comunicação interna ocorre entre diferentes níveis hierárquicos, sendo estes processos designados como fluxos comunicacionais, estando dividido pelas comunicações descendente, ascendente e lateral, tal como se pode observar na imagem representada abaixo:



**Figura 2-** Direções da Comunicação.  
Fonte: Wikipédia (Direção da comunicação).

A comunicação descendente resulta da comunicação dos superiores com os seus trabalhadores, nomeadamente para anunciar decisões, anúncios ou diretrizes. Quanto à comunicação ascendente, verifica-se quando os trabalhadores comunicam com os seus superiores, para questionar ou solicitar algo. E, por fim, a comunicação lateral, que flui entre os colaboradores do mesmo nível hierárquico, com o intuito de trocar ideias ou partilhar uma informação.

### 1.3. Gestão Administrativa e Financeira

Num mercado cada vez mais competitivo, é essencial que uma organização tenha uma boa gestão administrativa e financeira, pois a gestão depende do controlo e da forma como está a ser realizada, tendo como intuito que nunca surjam gastos desnecessários, tanto financeiros como materiais.

Segundo Zwirtes e Durante (2007, p. 2004), “O termo gestão está relacionado à administração, ao ato de gerenciar”. Desta forma, a gestão tem como função gerir inúmeros recursos, tais como os “custos de produção; volume comercializado; lucro ou prejuízo obtido nesse processo; condições relacionadas ao estudo de novos investimentos; custos de financiamentos e de capital de giro compatíveis com as atividades das empresas; destino coerente dos lucros.” (Rasoto, 2012, p. 7).

Para uma melhor gestão, “Juran sugeriu (...) a implementação de sistemas da qualidade através de três etapas distintas: planeamento, controle e melhoria, dando continuidade de pensamento aos seus antecessores.” (Felippes, 2009, p. 48).

Os japoneses influenciaram a gestão administrativa, pois introduziram um conjunto de ideias inovadoras que transformaram a forma de administrar, sendo isto o *Kaisen* (改善) “que se designa como uma teoria de melhoria contínua que objetiva sustentar a qualidade através de pequenas melhorias nos processos.” (Bernardo, Costa, & Kemp, 2015, p. 3).

A gestão administrativa pode ser vista como um gênero de *back-office*, na medida em que faz “cumprir toda a parte burocrática/documental dos RH: cumprimento do Código do Trabalho e, se aplicável, ao Contrato Coletivo de Trabalho, procedimentos inerentes à Segurança Social, documentos oficiais, gestão de arquivo e procedimentos inerentes à gestão documental de pessoas.” (Correia, 2022, p. 26).

O ciclo PDCA (“*Plan, Do, Check and Act*”) que significa em português “Planear, Fazer, Verificar e Atuar” é uma ferramenta muito relevante na gestão, pois através deste ciclo consegue-se identificar falhas e implementar novas medidas para aperfeiçoar processos de forma contínua. O ciclo começa pelo planeamento dos objetivos e métodos de ação, passando para a fase de pôr em prática o que o secretário elaborou. Após a execução, são recolhidos os resultados e confere-se o que falhou e, por fim, através da análise de resultados implementam-se novas medidas para melhorar o processo, voltando ao início do ciclo.

A gestão é uma atividade dinâmica que exige uma constante adaptabilidade da parte do gestor, pois este não se depara com uma rotina diária, logo, está perante um cenário em que podem surgir tarefas urgentes ou imprevistos frequentes. Isso exige que o gestor tenha a capacidade de saber priorizar tarefas. A organização depende muito do gestor, tornando-se assim importante que o mesmo consiga superar os desafios e encontrar alternativas para mudanças necessárias. Na imagem abaixo podem observar-se as funções gerais do gestor:

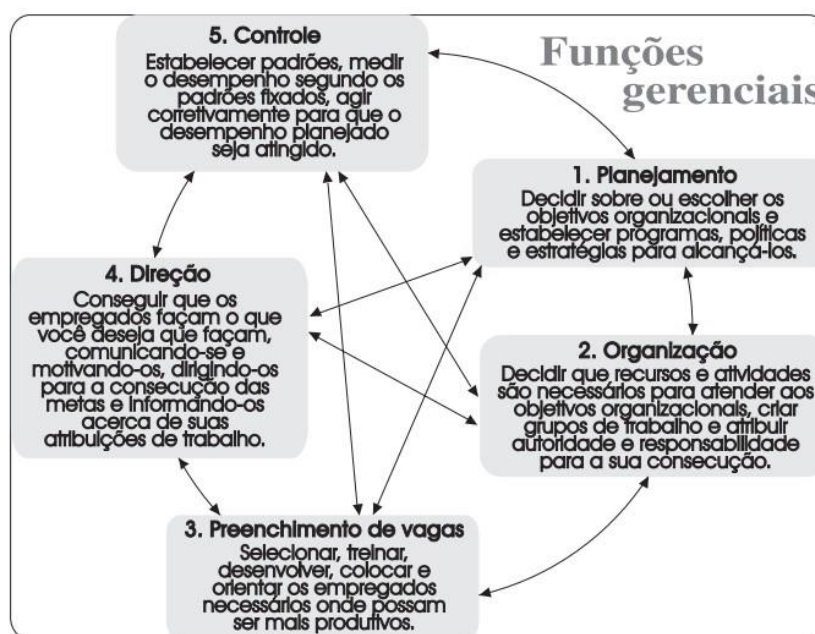


Figura 3- Funções gerais do gestor.

Fonte: Ávila (2001, p. 107) baseado em Megginson, Mosley, & Pietri Jr (1986, p. 29).

Dentro da gestão existe outra área fundamental para o bom funcionamento de qualquer empresa, sendo esta a gestão financeira, pois o controlo financeiro está encarregue da sobrevivência de uma empresa, daí ter surgido um departamento que apenas se foca no que está relacionado com a parte financeira da empresa.

Uma gestão financeira eficiente visa garantir a saúde financeira de uma empresa a longo prazo, usando um planeamento estratégico e uma tomada de decisões assertiva, pois está “preocupada com a administração das entradas e saídas de recursos monetários provenientes da atividade operacional da empresa, ou seja, com a administração do fluxo de disponibilidade da empresa.” (Chengl & Mendes, 1989, p. 3).

Dessa forma, o fluxo de caixa assume um papel crucial na Administração Financeira, pois, para além de fornecer ao gestor uma visão das entradas e saídas dos recursos da empresa, é também uma ferramenta que garante a sustentabilidade da empresa.

O gestor compreende de uma forma mais ampla a situação financeira através da contabilidade, sendo assim um instrumento de apoio, pois a gestão financeira, como o nome sugere, é a área responsável por administrar os recursos financeiros da empresa, tal como “a gestão dos fluxos Monetários derivados da atividade operacional da empresa, (...). Ela objetiva encontrar o equilíbrio entre a “rentabilidade” (maximização dos retornos dos proprietários da empresa) e a “liquidez” (que se refere à capacidade de a empresa honrar seus compromissos nos prazos contratados).” (Chengl & Mendes, 1989, p. 3).

A gestão de recursos financeiros tem como tarefa:

proceder ao acompanhamento e ao controle da utilização do dinheiro de forma a garantir a execução das atividades, o alcance das metas e a concretização dos objetivos previstos em nossos projetos. Esse acompanhamento permite detectar possíveis necessidades de correção de rumos, prestar contas do seu andamento, bem como obter dados úteis para a formulação e apresentação de novas propostas orçamentárias (Ávila, 2001, p. 125).

## **1.4. Gestão Documental e Arquivo**

### **1.4.1. Tipologia dos documentos**

No seu cargo, o profissional de secretariado depara-se com uma variedade de tipos de documentação, tais como:

- ❖ Faturas;
- ❖ Recibos de vencimento;
- ❖ Orçamentos;
- ❖ Registos de contabilidade;

- ❖ Currículos;
- ❖ Cartas;
- ❖ Balanço Patrimonial;
- ❖ Convocatórias;
- ❖ Atas;
- ❖ Documentação do Serviço Social.

São considerados documentos “All books, papers, maps, photographs, or other documentary materials, regardless of physical form or characteristics” (Schellenberg, 2003, p. 16). Dentro do contexto de uma organização, existe uma constante produção documental, que circula em vários departamentos, dependendo do seu fim.

O profissional deve saber como interpretar os vários tipos de documentos, para além de saber como os elaborar, pois nas suas tarefas diárias poderá redigir correspondência, elaborar declarações ou criar atas, sendo assim importante que tenha um excelente domínio da língua materna e também de uma ou várias línguas estrangeiras.

Outro tipo de documento com o qual o secretário precisa de estar familiarizado são os ofícios. Um ofício “é um documento escrito nos órgãos do serviço público” (Andrade, 2018, p. 23). Para redigir um ofício é necessário seguir parâmetros predefinidos e deve seguir-se uma estrutura específica. Segundo Andrade (2018, p. 23), a construção de um ofício é constituída pelos seguintes elementos:

- ❖ Tipo e número do expediente, seguido pela sigla do órgão que o expede;
- ❖ Local e data;
- ❖ Assunto;
- ❖ Destinatário;
- ❖ Texto;
- ❖ Fecho;
- ❖ Assinatura;
- ❖ Identificação do signatário.

#### **1.4.2. Gestão Documental**

É importante salientar que, ao longo da evolução da profissão, também foi evoluindo a forma como se efetua uma gestão documental. Na organização documental, é essencial escolher a forma mais apropriada para o seu armazenamento, pois esta tarefa influencia a forma como a própria empresa funciona.

Além disso, com uma grande quantidade de documentos pode ser desafiador manter tudo organizado e garantir a segurança das informações. A tarefa de gestão documental é essencial para a produtividade e o bom funcionamento do trabalho. Desta forma, é fundamental que o profissional tenha conhecimento do modo como se efetua uma gestão documental para uma maior rapidez e facilidade no rastreamento de documentos.

A gestão de documentos é um “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (Paes, 1997, p. 53).

Posto isto, esta tarefa surgiu como resposta a essa demanda, oferecendo aos profissionais ferramentas para organizar e controlar a documentação.

Devido à nova era digital, também começou a existir a necessidade da gestão eletrônica. Esta gestão é “um sistema que organiza e controla a documentação eletrônica de uma organização, através de metodologias de procedimentos que visam gerenciar, armazenar, distribuir e preservar os documentos eletrônicos.” (Ortolan, 2011, p. 20).

### **Etapas da gestão documental**

Segundo Piccoli, Moreira, & Martins (2016, p. 6), a gestão documental é constituída pelas seguintes etapas:

**Tabela 5-** Etapas da gestão documental.

<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Inspeção</b>	Examinar se o documento se destina ao arquivamento
<b>Análise</b>	Conhecer o arquivo
<b>Avaliação</b>	Avaliar o documento arquivado
<b>Seleção</b>	Fazer a separação do que continuará arquivado e do que será eliminado
<b>Eliminação</b>	Eliminar os arquivos selecionados

Fonte: Piccoli, Moreira, & Martins (2016).

Na primeira etapa, o responsável examina os documentos, para perceber como estes devem ser arquivados e por quanto tempo. De seguida, faz-se uma análise, que tem como intuito perceber como o arquivo está dividido e composto.

A terceira fase passa pela avaliação, em que o responsável seleciona o material e verifica o seu estado para decidir se é necessário transferir a documentação ou se esta continua dentro dos prazos. Na seleção dos documentos são definidos os documentos que se mantêm nos arquivos e quais são excluídos. Por fim, devem eliminar-se os documentos que foram selecionados para tal; esta etapa é importante para não guardar arquivos muito antigos e ganhar espaço para a nova documentação.

#### **1.4.3. Arquivo Físico e Digital**

O arquivo é um componente essencial da gestão documental, especialmente no dia a dia do secretário. Desta forma, o arquivo é “o conjunto de documentos que foram desenvolvidos ou selecionados por uma empresa ou pessoa, que os mantêm em ordem para futuras pesquisas se necessitar em algum momento dos dados.” (Varela & Neumann, 2011, p. 37).

A gestão de arquivo tem como intuito “servir a administração, repassando as informações e documentos que são necessários para o desenvolvimento das



organizações, contribuindo na reconstrução ou escrevendo a história política, social e econômica de um país” (Coutinho, 2016, p. 16).

Em consequência da era digital, as empresas tiveram de se adaptar ao arquivo digital, sendo que o uso de papel é cada vez mais reduzido. Assim, é importante distinguir o arquivo físico do arquivo digital.

### **Arquivo Físico**

O arquivo físico “é o local específico para a guarda dos documentos elaborados ou recebidos pelas organizações, tanto privadas quanto públicas.” (Santiago, Silva, & Paes, 2020, p. 59).

Este tipo de arquivo não se refere simplesmente à forma de arrumação dos documentos, pois abrange a gestão e organização dos mesmos, desde a sua elaboração até a eliminação final.

O arquivo físico bem organizado é essencial para o funcionamento de uma instituição para armazenar os documentos de forma segura e eficiente. Para isso, ao escolher a localização, deve garantir-se que exista capacidade de expansão e que seja num local acessível para fácil consulta. A iluminação deve ser ampla sem receber luz direta do sol.

Existem diversas formas de organizar e ordenar arquivos, como a alfabética, cronológica, numérica, entre outras. Cada método possui particularidades e vantagens. Assim, é importante considerar as necessidades da empresa para escolher o mais adequado.

### **Arquivo Digital**

Nas últimas duas décadas, o correio eletrónico começou a ser mais usado, sendo que é a forma mais rápida e segura de transmissão de documentos; assim, este método veio alterar a forma de trabalho das empresas.

Este método proporciona diversos benefícios, não só pela sua rapidez, mas também a nível da sustentabilidade ambiental, pois numa época em que cada vez é mais exigido às empresas que sejam sustentáveis, esta forma de transmissão documental somente digital causou uma notável poupança de papel. Logo, “as organizações estão substituindo o papel pelo armazenamento eletrónico de documentos em redes, permitindo cada vez mais agilidade na obtenção da informação.” (Gandini, Salomão, & Jacob, 2004, p. 2).

Para além de contribuir para a preservação ambiental, o arquivo digital promove a economia de recursos, pois otimiza o espaço físico e elimina a necessidade de impressões desnecessárias, dado que a transmissão dos mesmos é feita via digital.

Esta nova forma de arquivo influenciou significativamente o funcionamento interno de uma organização, pois “À medida que os documentos ficarem mais flexíveis, mais ricos de conteúdo de multimídia e menos presos ao papel, as formas de colaboração e

comunicação entre as pessoas se tornarão mais ricas e menos amarradas ao local onde estão instaladas”. (Gates, 1995, p. 175).

### **Ciclo e fases dos Arquivos**

Na função de arquivar documentos, é crucial ordená-los de forma eficiente para facilitar o acesso e o seu controlo. Para tal, estes devem ser ordenados alfabeticamente, por data, assunto e cliente. Desta forma facilita-se o seu acesso, pois os documentos, por vezes, circulam por vários departamentos de uma empresa, sendo difícil mantê-los sob controlo. Deste modo, se o profissional mantiver uma organização constante, esta tarefa resultará na otimização do tempo e da sua própria produtividade.

A organização de arquivos passa por um ciclo, sendo que a primeira fase é nomeada por Fase Corrente (primeira idade), que é “constituída de documentos em curso ou consultados frequentemente” (Paes, 1997, p. 21).

De seguida, a segunda fase, que contém os arquivos intermédios (segunda idade), que “reúnem documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas que devem permanecer acessíveis, por tratarem de assuntos que auxiliam na solução de problemas cotidianos” (Beltrão & Passos, 1991, p. 124).

E, por fim, os arquivos permanentes (terceira idade), que são os documentos mais antigos que perderam o seu valor.

Para além deste ciclo, o arquivo passa por fases a nível da sua organização, como podemos observar na tabela apresentada abaixo:

**Tabela 6-** Fases da organização de arquivos.

<b>Levantamento de dados</b>	Recolher os dados requeridos.
<b>Análise dos dados coletados</b>	Fazer um diagnóstico dos dados do documento.
<b>Planeamento</b>	Definir uma solução.
<b>Implantação e acompanhamento</b>	Seguir as normas e acompanhar os dados até ao seu fim.

Fonte: Elaboração própria.

Na primeira fase, o profissional deverá perceber o tipo de documento com que está a lidar, para além das pessoas envolvidas, para poder levantar os dados requeridos. De seguida, o secretário deverá examinar os dados do documento, passando assim para a fase do planeamento, em que deve estruturar uma solução, tanto como os materiais e recursos necessários. Por fim, o profissional deverá seguir as normas impostas para a implementação do seu planeamento e continuar o seu acompanhamento até ao fim.

## 1.5. Ferramentas Informáticas

O domínio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) é imprescindível para o profissional de secretariado, não só para trabalhar com as ferramentas abaixo descritas, mas porque permite também colocar em prática as competências digitais adquiridas na exploração de outras ferramentas/plataformas específicas utilizadas pelas empresas.

O profissional de secretariado, nas suas tarefas diárias, utiliza diversas ferramentas digitais, como a agenda e o e-mail. É essencial que esteja sempre atualizado com as novas ferramentas para realizar as suas tarefas da forma mais eficiente e eficaz.

É crucial que o secretário saiba gerir e organizar a informação de forma eficiente. Dessa forma, as TIC são utilizadas como ferramentas de gestão e otimização do desempenho e produtividade.

As TIC também auxiliam na criação de manuais de protocolo, acolhimento e outros documentos de integração. No contexto de um núcleo administrativo e financeiro, elas permitem a análise de dados, elaboração de contratos, entre outros.

### 1.5.1. *Microsoft Office*

#### ***Excel***

O *Microsoft Excel*, do *Microsoft Office*, é uma ferramenta para folhas de cálculo, criada em 1987. Este programa inclui uma ferramenta de construção de tabelas e de cálculo.

Esta plataforma destaca-se como um aliado dentro da área administrativa e financeira de uma empresa, pois permite criar e analisar dados de forma rápida, acompanhados por diversas funcionalidades, tais como um painel de tarefas que permite formatações e diversas ferramentas de cálculo.

As suas funcionalidades auxiliam na organização da base de dados, podendo personalizar de forma que proporcione ao profissional um uso mais rápido e organizado.

#### ***Word***

O *Microsoft Word*, do *Microsoft Office*, é uma ferramenta de texto criada por Richard Brodie em 1983. O *Word* é uma ferramenta útil para o secretário quando este necessita de redigir documentos, como cartas, relatórios, convocatórias e atas.

Este programa oferece funcionalidades como inserir tabelas e imagens, e inúmeras outras funcionalidades que permitem ao profissional utilizar ou criar documentos mais eficazmente.

No contexto do núcleo administrativo e financeiro, auxilia na elaboração de documentos oficiais, declarações, contratos e outros documentos importantes para a empresa.

### 1.5.2. Importância da *IntraNet*

A *IntraNet* é uma rede privada criada dentro de uma organização, e cujo acesso só é permitido aos próprios funcionários da organização. Esta rede foi criada com o intuito de promover a harmonização de tecnologias e a integração de diferentes funções. A Intranet “has been hailed as the solution to organizational technology issues as far reaching as faster information systems development, access to legacy system data, integration of incompatible systems, and progress towards the ‘paperless office’” (Scott, 1998, p. 3).

A *IntraNet* pode incluir uma rede privada (Figura 4) para os funcionários ou até mesmo um conjunto de plataformas.

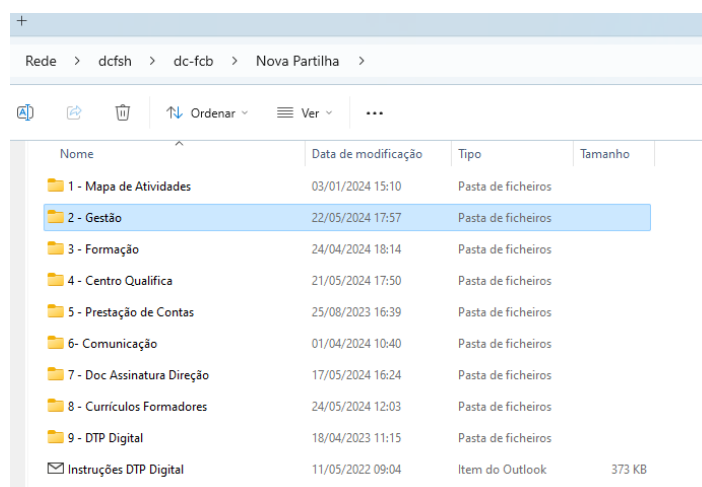


Figura 4- Rede Privada do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco.  
Fonte: Pasta da Partilha do C-EFCB.

Abaixo estão presentes as plataformas internas do Instituto do Emprego e da Formação Profissional (IEFP) que a estagiária explorou:

#### SIFGO

Sistema de Informação Financeira e Gestão Orçamental (sifGO) é uma plataforma que apenas é usada pelos funcionários do IEFP. A partir desta plataforma ocorre o tratamento administrativo e financeiro das aquisições feitas.



Figura 5- Menu principal da plataforma sifGO.  
Fonte: sigGO

## SGFOR

Sistema de Gestão da Formação do IEFP (SGFOR) é uma aplicação do Instituto em que, tal como o nome indica, ocorre a gestão da atividade.

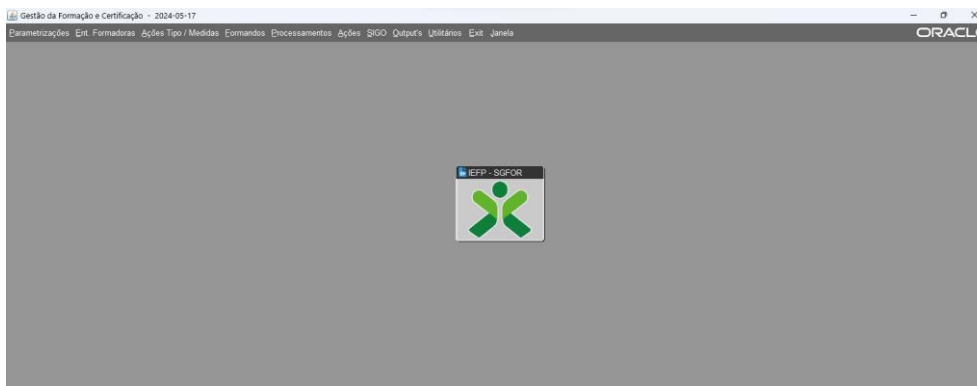


Figura 6- Menu principal da plataforma SGFOR.  
Fonte: SGFOR

## SGD

O Sistema de gestão documental (SGD) é uma plataforma que constitui o arquivo digital (Anexo II) e contém outras funções como elaborar ofícios entre outras funções relativas a gestão documental.



Figura 7- Menu da plataforma SGD.  
Fonte: SGD

## **2. Apresentação do Estágio e da Entidade Acolhedora**

### **2.1. Informação sobre o Estágio**

Segundo o Regulamento dos Estágios Curriculares da Escola Superior de Educação, a realização do estágio tem como finalidade possibilitar ao estudante o contacto com o mercado de trabalho.

O estágio teve início no dia 14 de fevereiro de 2024 e terminou no dia 24 de maio de 2024 e foi realizado no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco do IEFP.

A orientadora do estágio foi a Coordenadora do Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, Ana Rita Melo. A supervisora de estágio foi a Professora Adjunta Virgínia Brunheta, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação.

### **2.2. Apresentação de objetivos**

O estágio constitui-se como uma oportunidade para possibilitar um contacto com a atividade profissional no âmbito do Secretariado, permitindo a convivência com os problemas que surgem no exercício da profissão.

O estagiário tem como objetivo adquirir experiências de trabalho que não foi possível adquirir em contexto académico, aplicar conhecimentos relacionados com a sua área de formação, desenvolver competências e capacidades no contexto laboral.

O presente relatório tem como objetivo principal descrever as atividades desempenhadas durante o período de estágio assim como as conclusões e contributos resultantes da sua realização, com o intuito de relacionar com os conhecimentos adquiridos em contexto de sala de aula.

### **2.3. Apresentação da Entidade acolhedora**

O Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) está inserido na administração indireta do Estado Português, sendo um organismo com foco na autonomia administrativa, património próprio e financeiro, “prossequindo atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sob superintendência e tutela do respetivo ministro.” (IEFP).

O Instituto é composto por:

- ❖ “Serviços Centrais
- ❖ 5 Delegações Regionais (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve)
- ❖ 30 Centros de Emprego e Formação Profissional
- ❖ 23 Centros de Emprego
- ❖ 1 Centro de Formação e Reabilitação Profissional” (IEFP, A Instituição).

### 2.3.1. Breve História

O Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP) teve os inícios em 1930 com o intuito de lutar contra o desemprego que surgira devido à crise económica. Porém, a sua origem data de 1962, sob outra denominação, Instituto de Formação Profissional Acelerada (IFPA), até que, em 1979, recebeu o nome atual. Pode-se observar na imagem abaixo a sua evolução:



Figura 8- História do IEFP.  
Fonte própria.

### 2.3.2. Missão, Visão e Valores

#### **Missão**

O IIEFP tem como missão combater o desemprego, desenvolvendo as qualidades e competências para um melhor desenvolvimento profissional através de formações.

#### **Visão**

Criar postos de trabalho com pessoas mais formadas desenvolvendo as competências necessárias.

#### **Valores**

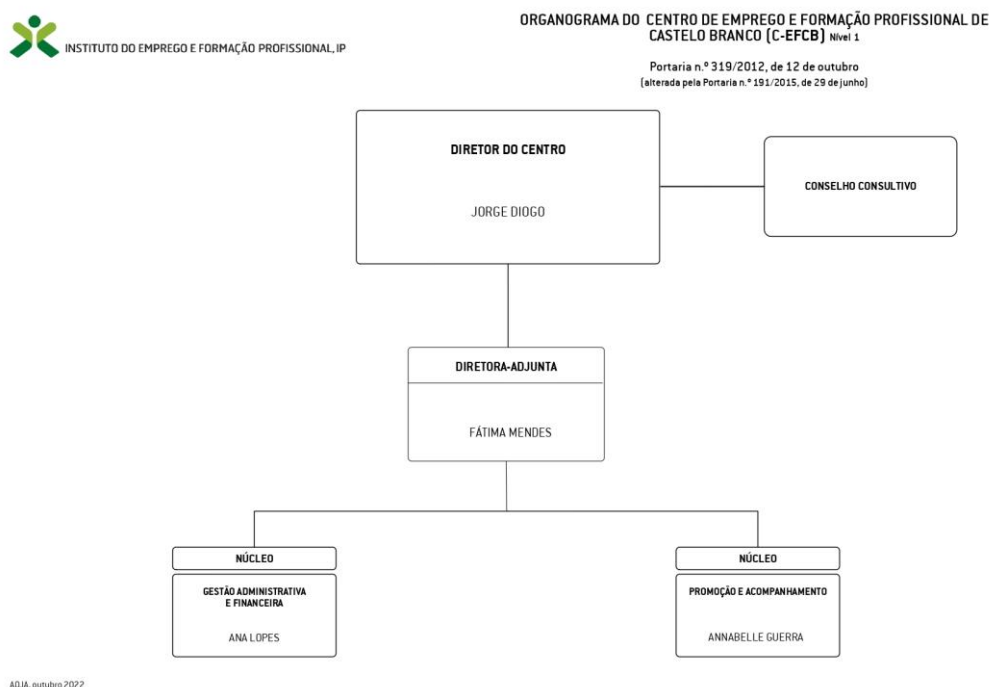
Tem como valores:

- ❖ Promover a procura de emprego através de formações profissionais, qualificações escolares, ações de formação adequadas às necessidades, ajuda a ofícios e microempresas, auxílio a nível profissional a pessoas com deficiência;
- ❖ Incentivar na criação de novos postos de trabalho e na sua manutenção. E incentivar na implementação profissional a distintos tipos de públicos;
- ❖ Assegurar o desenvolvimento das medidas políticas relacionadas às iniciativas de auxílio às pessoas no desemprego com dificuldades a entrar no mundo do trabalho;
- ❖ Fomentar o conhecimento relativamente aos problemas sobre o emprego utilizando recursos para os integrar;
- ❖ Participar nas atividades realizadas com organizações nacionais e internacionais;
- ❖ Colaborar na realização de todas as fases necessárias da política de emprego;
- ❖ Realizar formas de acompanhamento para verificar os apoios, tanto técnicos como financeiros, integrados nas medidas de emprego e das formações.



### 2.3.3. Organograma

Na figura abaixo pode-se visualizar o organograma do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco:



**Figura 9-** Organograma do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco.  
Fonte: IEFP (Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco).

### 2.3.4. Mundo da Formação

O IEFP oferece um conjunto diversificado de formações. Abaixo elencam-se as que mais foram abordadas em contexto de estágio:

#### **RVCC Profissional**

O Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências Profissionais (RVCC Profissional), que faz parte do Centro Qualifica, permite obter um certificado profissional “com base na demonstração de aprendizagens realizadas ao longo da vida e de competências adquiridas através da experiência profissional ou noutros contextos.” (IEFP).

#### **Cursos de aprendizagem**

Os cursos de aprendizagem (APZ) reforçam os níveis de qualificação dos jovens e adultos, têm como componente a formação em contexto de empresa, e pretende-se que sejam um prosseguimento de estudos numa modalidade de educação e formação ou de nível superior.

#### **Cursos EFA**

Os cursos de educação e formação para adultos (Cursos EFA) permitem elevar os níveis de habilitação escolar e profissional dos adultos portugueses.

## **CET**

Os cursos de especialização tecnológica (CET) permitem obter uma formação de nível pós-secundário não superior.

### **Formações modulares**

As formações modulares certificadas direcionaram-se aos adultos portugueses que pretendem atualizar e aperfeiçoar os conhecimentos práticos e teóricos, assim como elevar os níveis de habilitação.

### **Vida Ativa**

A medida Vida Ativa (VA) - Emprego Qualificado intensifica o regresso ao mercado de trabalho através de ações de formação de curta duração.

### **Português Língua de Acolhimento**

Os cursos de Português Língua de Acolhimento (PLA) permitem elevar a capacidade de expressão e compreensão da língua portuguesa dos adultos migrantes em Portugal e ajudar nos processos de integração social.

### **Formação de formadores**

Esta medida destina-se a entidades formadoras que pretendem realizar cursos de formação pedagógica inicial de formadores.

### **Formador + Digital**

A Medida Formador + Digital, pretende “alargar e dinamizar a oferta de formação de formadores da área do digital” (IEFP), pois tem como intuito a melhoria dos formadores e reforço das competências.

### **Formação Emprego + Digital**

A medida Formação Emprego + Digital, elaborada com a realização de um conjunto de projetos formação, pretende reforçar as competências do domínio digital dos trabalhadores de empresas.



### 3. Atividades desenvolvidas

O estágio teve início a 14 de fevereiro e terminou a 24 de maio de 2024. O plano de estágio foi estabelecido conforme previsto no Regulamento de Estágios, estando definido um conjunto de atividades, nomeadamente gestão de bases de dados e produção documental, como elaborar contratos e declarações.

#### 3.1. Gestão Documental e Arquivo

##### 3.1.1. Ofícios

Uma das tarefas esporádicas que a estagiária teve a oportunidade de realizar foram os ofícios. A partir da plataforma SGD, a estagiária selecionava a secção dos documentos e preenchia os respetivos campos necessários, como o tipo de documento (ofício) a forma de envio “correio”. Depois, redigia o assunto do mail e o seu texto, tal como pode se observar pela imagem abaixo.

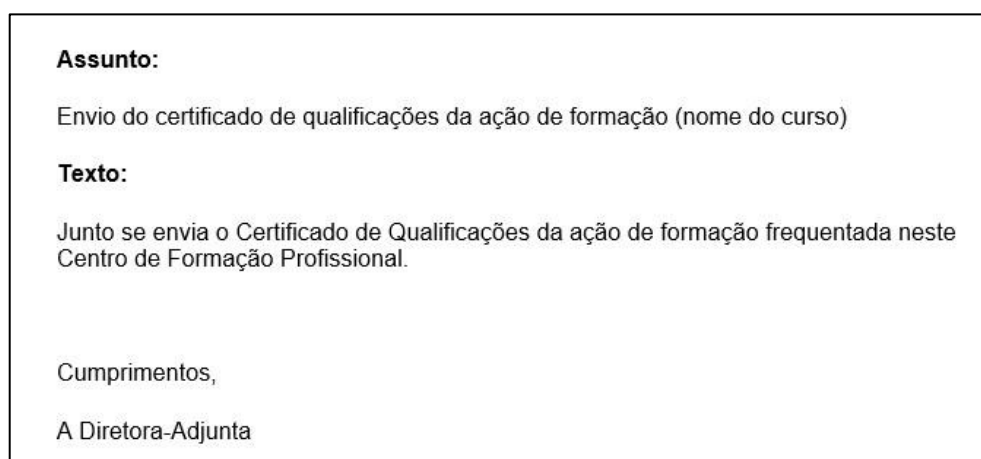


Figura 10- Texto para o envio de ofícios.  
Fonte própria.

Depois de criados os documentos, a estudante imprimia-os para serem assinados pela Diretora-Adjunta. Depois de assinados e carimbados, os certificados eram colocados num envelope para enviar para o respetivo formando.

A estagiária realizou esta tarefa para dois cursos, para, aproximadamente, 40 formandos.

##### 3.1.2. Arquivo físico

Uma das primeiras tarefas realizadas pela estagiária foi a elaboração de dossiers novos para os funcionários do núcleo e o arquivo de alguns documentos. O arquivo existente estava desatualizado e era necessário atualizar a lista dos funcionários que estão a trabalhar no centro, e, para tal, era necessário escolher uma nova organização.

Assim, a estudante analisou todo o conteúdo a ser arquivado para perceber qual o melhor método de organização. Após analisar os documentos, criou lombadas (Apêndice I) com o auxílio do *Word*.

No interior dos dossiers ordenou, por ordem alfabética, os nomes dos funcionários, colocando um separador para cada um (Apêndice II), e dessa forma pôde começar a atividade de arquivar os documentos. Cada dossier continha um intervalo, por exemplo, de nomes começados de A até C, para não sobrecarregar os dossiers e para deixar espaço para futuros documentos.



Figura 11- Dossiers dos Processos Individuais.  
Fonte própria.

### 3.2. Validação de informações de cursos e formandos para Prestação de Contas

No site do IEFP, no menu dos “Apoios”, a estagiária tomou conhecimento de que algumas das políticas executadas pelo IEFP, I.P. são objeto de financiamento através dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), incluindo a Iniciativa Emprego Jovem (IEJ), no âmbito do quadro de programação 2014-2020, designado Portugal 2020. (IEFP).

A intervenção do IEFP, I.P. no Portugal 2020 operacionaliza-se através dos Programas temáticos Inclusão Social e Emprego (PO ISE), Capital Humano (PO CH) e Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) e dos cinco Programas Operacionais Regionais do Norte (NORTE 2020), Centro (CENTRO 2020), Lisboa (LISBOA 2020), Alentejo (ALENTEJO 2020) e Algarve (CRESC ALGARVE 2020).

No estágio, foi possível conhecer o Programa Operacional de Inclusão Social e Emprego e o Programa Operacional Capital Humano.

O principal objetivo do PO ISE é apoiar ações que promovam maior inclusão social e emprego em Portugal.

Deste modo, o IEFP é uma entidade beneficiária de Projetos Cofinanciados pela União Europeia, tendo de apresentar a sua execução física e financeira em cada candidatura. Por exemplo, no âmbito do PO ISE são financiadas ações de formação da

Medida Vida Ativa, mediante a demonstração por parte do IEFP de uma série de elementos comprovativos da realização de ações de formação desta medida, ou seja, mediante a prestação de contas.

### **3.2.1. Preenchimento de *Templates* relativos a Formadores e horas ministradas para a Prestação de Contas**

Um volume significativo dos dados a apresentar para prestação de contas é recolhido do SGFOR, visto que é neste programa que são registadas e geridas todas as ações de formação. Assim, é necessário identificar os cursos que vão a prestação de contas.

Foi enviado pelo Núcleo de Acompanhamento e Candidaturas da Delegação Centro do IEFP, IP um ficheiro de *Excel* com a identificação de todas as ações de formação de Vida Ativa desenvolvidas no C-EFCB, onde se apresentava o n.º financeiro do curso (número atribuído pelo programa SGFOR quando a ação de formação é caracterizada no mesmo).

Nesta tarefa realizada em SGFOR, a estudante devia pesquisar o curso através do n.º financeiro, pois através do n.º financeiro encontrava-se a designação do curso e as datas de início e fim (Anexo III).

Dentro da informação a apresentar sobre as ações de formação contempladas num projeto de financiamento, os dados dos formadores e as horas que ministraram em cada ação devem ser reportados para prestação de contas.

Para preencher o *Template* relativo aos dados dos formadores (Anexo IV) a submeter para a prestação de contas, a estagiária consultou a pasta relativa a cada curso de formação, que se encontra no arquivo digital corrente do Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco.

Na pasta de cada curso consta um ficheiro *Excel*, denominado “Mapa de Horas”, onde os coordenadores das ações de formação registam mensalmente as horas ministradas por cada formador em cada Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD).

No mapa de horas (Anexo V), é possível identificar os formadores do curso para assim completar o *Template* Formadores, onde se registam os dados pessoais e profissionais de cada um, nomeadamente, nome completo, Número de identificação fiscal (NIF), N.º de identificação, morada, contactos, n.º de contrato, entre outros.

Para além deste *Template*, também foi necessário preencher um outro documento de *Excel* denominado “Mapa de Resumo” (Anexo VI), com as horas ministradas por cada formador em cada UFCD (horas totais e horas do respetivo ano), n.º do contrato, nome completo do formador e o seu respetivo NIF.

A operação em questão era referente às ações de formação realizadas pelo C-EFCB num período de 3 anos da medida de formação Vida Ativa, sendo esta a medida em que se desenvolvem mais ações de formação no IEFP, devido ao facto de serem de curta

duração; é obrigatório cada utente desempregado frequentar pelo menos uma destas ações.

A prestação de contas em que a aluna tomou parte implicou o levantamento dos elementos acima descritos de cerca de 300 cursos de formação, o que fez com que houvesse pela parte da estagiária muita atenção e resiliência. Por se tratar de um volume muito grande de dados pesquisados, este trabalho implicou ainda uma validação final, para averiguar se o total de horas registadas no ficheiro da monitoragem correspondiam ao total de horas do curso. Isto proporcionou à estagiária a oportunidade de aprimorar as suas habilidades no *Excel*, explorando funcionalidades e otimizando o processo de análise.

### **3.2.2. Recolha de evidências sobre os formandos amostrados**

Para a realização desta tarefa, primeiramente, a estagiária identificou os cursos que era necessário analisar que podiam ser vistos a partir do ficheiro fornecido ao Núcleo, em que tinha anotado os formandos que continham erros nos níveis de escolaridade e nas habilitações. Para tal, a estagiária tinha de verificar as certidões, se o certificado correspondia com o nível de escolaridade e se tinha o contrato assinado.

A estudante deslocou-se ao arquivo para levantamento dos dossiers técnicos da ação e procedeu à digitalização dos documentos necessários.

Se o formando tivesse os devidos certificados, a estagiária atualizava os dados no ficheiro de *Excel*, na coluna da habilitação e do respetivo nível. Caso a aluna não encontrasse nenhum tipo de certificado, alertava a orientadora, para posteriormente esta pesquisar noutras plataformas da entidade.

## **3.3. Fases da Aquisição de Serviços de Formação Profissional**

### **3.3.1. Proposta de Aquisição de Serviços de Formação**

O C-EFCB conta com alguns formadores no seu mapa de pessoal, mas face à diversidade de áreas de formação e ao número elevado de ações contempladas no Plano de Formação, existe necessidade de contratar formadores externos.

O processo de contratação inicia-se com uma proposta de aquisição (PA) elaborada pelos coordenadores (funcionários do IEFP) das ações de formação, que se designa Gestor do Contrato. Após a PA ser autorizada pela direção do Centro no sifGO, compete ao Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira a abertura do respetivo Processo e o seguimento dos demais procedimentos administrativos para a contratação do respetivo formador.

Na abertura de um processo é necessário verificar a informação constante na PA, bem como os seus documentos anexos. A estagiária teve de verificar se a PA continha os documentos do formador (Curriculum Vitae, comprovativo das habilitações literárias e da formação profissional requeridas e Certificado de Competências Pedagógicas de Formador se aplicável), e a Declaração de inexistência de conflitos de interesses subscrita pelo Gestor do Contrato, na qual tem de confirmar o seguinte:

- ❖ Se o serviço de formação e o número financeiro da ação de formação correspondem aos indicados na PA;
- ❖ Se o nome e o NIF do formador estão corretos;
- ❖ Se a Declaração está assinada e datada pelo Gestor do Contrato.

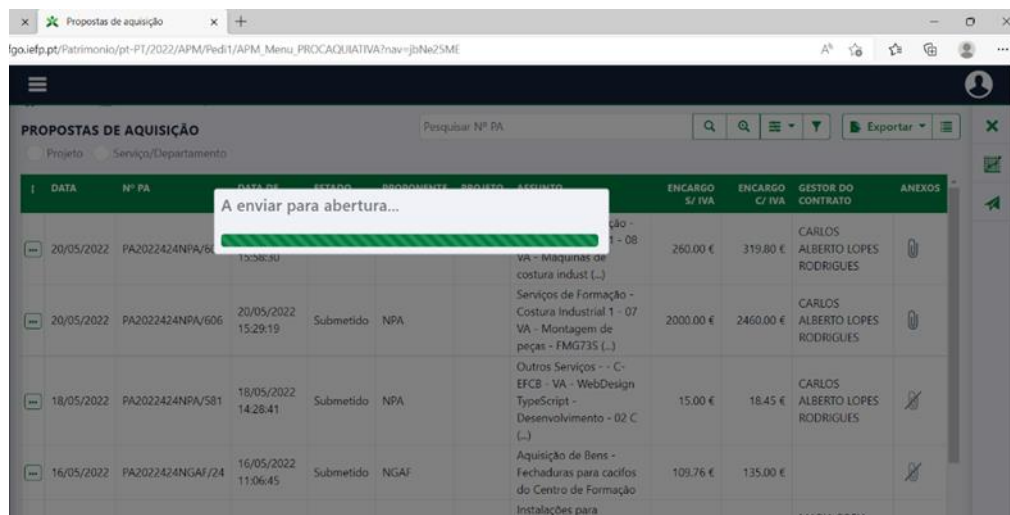


Figura 12- Envio de Proposta de Aquisição para Abertura de processos.  
Fonte: sifGO.

### 3.3.2. Processo de Aquisição de Serviços de Formação

De seguida, a estudante acedia ao menu dos Processos de Aquisição – Abertura, e, ao encontrar a respetiva PA, selecionava a opção “Simplificado”, pois a estagiária apenas tratou de processos de contratação com consulta a um formador – Procedimento Simplificado.



Figura 13- Abertura de Processo Simplificado.  
Fonte: sifGO.

Na abertura, é necessário inserir os seguintes dados:

- Responsável do Processo;
- Classificação (CPV) - 8050000-8 no caso de Serviços de Formação; 80521000-2 no caso de Serviços relacionados com programas de formação; 80533100-0 no caso de Serviços de formação em matéria informática;
- No Procedimento:
  - Preço base e justificação “Tabela preços aprovada”;
  - A Legislação



- Manual de Procedimentos - Código dos Contratos Públicos (DL 111-B/2017)
  - Tipo de procedimento – Contratação excluída do CCP (regime simplificado)
  - Procedimento – Artigo 6.º A
  - Fundamentação - Necessidade de serviços de formação pontuais e de valor reduzido.
- A Competência – Órgão competente na decisão de contratar (Diretor de Centro);
- Fornecedor – O nome do(a) formador(a) que se está a contratar.

Ao gravar, será atribuído um número de processo com esta estrutura PR2024424/XXX, que é registado pela estagiária na folha da PA impressa.

Em SifGO, os números atribuídos aos diversos procedimentos (Processo, Compromisso, Nota de Encomenda, Contrato, Processamento, etc.) cumprem sempre a mesma estrutura: iniciam com 2 ou 3 letras correspondentes ao procedimento em questão, o ano em que o procedimento é registado, seguindo-se o código da unidade orgânica do C-EFCB (424) e após uma “/”, a numeração do procedimento.

Após estes procedimentos, caso o processo for plurianual é necessário distribuir os encargos dos dois anos, para isso, a aluna foi ao menu do processo de aquisição e selecionou os simplificados. Após procurar o processo, a estagiária editou na categoria de “Distribuição de encargos” (figura 14), inserindo para cada ano o seu respetivo valor.

DISTRIBUIÇÃO DE ENCARGOS										
Total dos encargos										
€ 2460.00										
ANO	ENCARGO	ALTERAÇÕES (€)	VALOR	CONTRATO	DATA	ORÇAM.	ACTIV.	RUBRICA	RUBRICA SNC	
2024	2287.80 €	0.00 €	2287.80 €	330	20/05/2024	OF424	D113202F	020220E001	D2	
2025	172.20 €	0.00 €	172.20 €	330	20/05/2024	OF424	D113202F	020220E001	D2	

Figura 14- Distribuição de encargos.  
Fonte: sifGO.

### 3.3.3. Peças do Procedimento - Declaração para apresentação de proposta pelos formadores

Após a abertura de um processo de aquisição de serviços de formação, é enviado via email um convite ao(a) formador(a) para apresentar proposta para ministrar formação num determinado curso. Esse email inclui um ficheiro *Word*, denominado Declaração e Minuta do Contrato (Anexo VII), para que o(a) formador(a), após tomar conhecimento do âmbito e cláusulas do contrato a celebrar, assine na página 2 e preencha a tabela relativa ao enquadramento fiscal na página 3 (indicar se são isentos ou sujeitos a IVA e se pretendem retenção para o IRS).

A minuta do contrato é incluída na Declaração para dar a conhecer todas as cláusulas do contrato a celebrar. Caso o formador devolva a declaração assinada, significa que concorda com todas as obrigações e deveres expostos na minuta.

A estagiária preencheu a primeira parte deste documento com os dados do(a) formador(a) e registou, no Anexo à Declaração (página 3 do documento), todos os dados relativos à Ação de Formação e respetivos módulos a ministrar pelo(a) formador(a), nomeadamente:

- ❖ A Medida de Formação Profissional respetiva – Educação e Formação de Adultos, Vida Ativa, Aprendizagem, Português Língua de Acolhimento, etc.
- ❖ A Designação da ação de formação – nome interno do curso;
- ❖ Datas de início e fim da prestação de serviço;
- ❖ N.º Financeiro da Ação – número atribuído pelo programa SGFOR quando a ação de formação é caracterizada no mesmo;
- ❖ Descrição das UFCD e respetivo n.º de horas, preço unitário e preço total (s/IVA).

### 3.3.4. Adjudicação

Depois de o(a) formador(a) responder ao email, ou seja, depois de apresentar a proposta cumprindo com todos os requisitos (enviar a declaração devidamente assinada), é solicitado à Financeira o Cabimento e Compromisso do valor total do respetivo Processo. Após o compromisso estar efetuado, é possível solicitar a autorização do Processo e respetiva despesa ao Diretor do Centro, no menu “Fases da Adjudicação” (este procedimento não foi realizado pela estagiária).

Por fim, a aluna inseriu uma nova fase para enviar a Proposta de autorização de despesa (PAD) para o Diretor do Centro, para que o mesmo aprove e assine.

### 3.3.5. Nota de Encomenda e emissão do contrato

Depois da PAD autorizada e assinada pelo Diretor do Centro, a aluna criou a Nota de Encomenda (figura 15) e selecionava a opção “Email ao fornecedor” para que o sifGO a enviasse ao formador.

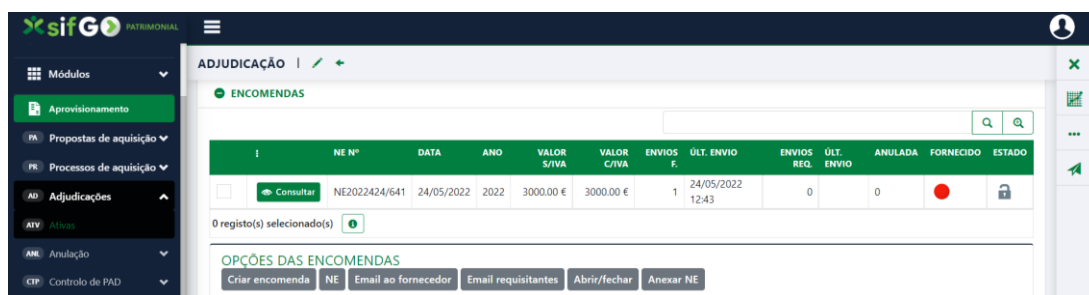


Figura 15- Criação de uma Nota de Encomenda.  
Fonte: sifGO.

Por fim, é necessário emitir o contrato, registando a data de início e de fim da prestação de serviço (indicadas pelo Gestor de Contrato na PA) e a data da celebração do mesmo (figura 16).

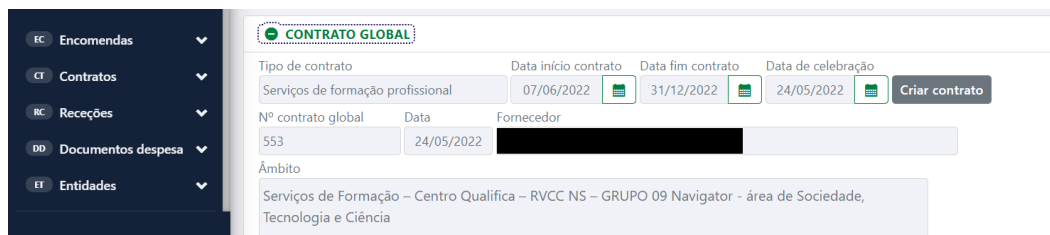


Figura 16- Criação do Contrato.  
Fonte: sifGO.

### 3.3.6. Edição do contrato

Para a elaboração de contratos, a estagiária extraiu o contrato em formato *Word* através do sifGO, pois era necessário realizar algumas edições antes do envio para o(a) formador(a) assinar, campos que o sifGO não tem predefinidos:

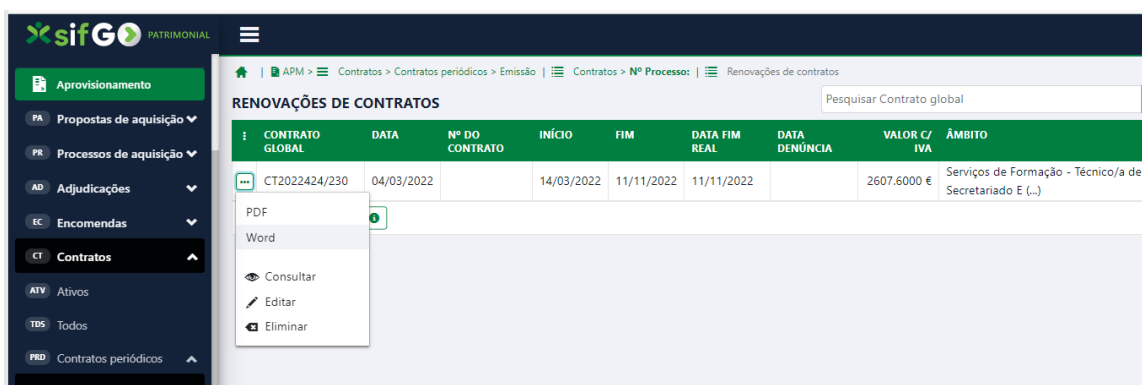


Figura 17- Extração do Contrato em formato *Word*.  
Fonte: sifGO.

Para efeitos de financiamento do Fundo Social Europeu (FSE), é obrigatório que todos os documentos inerentes às ações contempladas numa candidatura contenham a barra de financiamento do respetivo projeto. Assim, consoante a modalidade de formação para a qual o(a) formador(a) era contratado, a estagiária inseriu a respetiva barra de financiamento:

- ❖ Cursos EFA, Aprendizagem e Processos RVCC

Cofinanciado por:



- ❖ Cursos Vida Ativa e Formação Modular para Ativos Empregados

Cofinanciado por:



- ❖ Português Língua de Acolhimento

Cofinanciado por:



A estagiária adequou o texto tendo em conta se o(a) formador(a) é isento ou sujeito a IVA:



**Figura 18-** Exemplar de um Contrato sujeito a IVA.  
Fonte: Pasta da Partilha do C-EFCB.



**Figura 19-** Exemplar de um Contrato isento de IVA.  
Fonte: Pasta da Partilha do C-EFCB.

No caso de Contratos Plurianuais, é necessário registar a informação e a data da autorização do encargo plurianual pelo Sr. Delegado Regional do Centro do IEFP, IP:

6. Os encargos futuros resultantes deste contrato, foram autorizados por despacho do Sr. Delegado Regional do Centro do IEFP, IP., de 20/05/2022, ao abrigo da Deliberação n.º 171/2016, de 29 de junho, do Conselho Diretivo do IEFP, IP. (em conformidade com o definido no n.º 5 do artigo 11.º do DL n.º 127/2012, de 21 de junho), exarado na Informação N.º I/INF/76547/2022/C-PG, de 18/05/2022.

### 3.4. Encerramento de processos

Após a execução do contrato é necessário proceder ao sifGO, e, após todos os devidos pagamentos serem efetuados, os processos são encerrados. Através da base de dados do *Excel*, a estagiária procura o n.º do processo a ser encerrado.

	B	C	D	E	F	G	H	I
	ENCER.	CONCLUÍDO	OBS	Ano	Processo	Nº PAD	Fornecedor	NIF
162	NÃO	PARA FECHAR		2023	PR2023424/XXX	AJD2023424/XXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
171	NÃO	PARA FECHAR	Erro Interno	2023	PR2023424/XXX	AJD2023424/XXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

**Figura 20-** Excel da base de dados dos processos para encerramento.  
Fonte própria.

Através da aplicação sifGO, conferiu se os processos tinham o ID no BaseGov, sendo este um portal da contratação pública em que todos os contratos do serviço têm de ser publicados e só podem ser publicados os que têm ID, pois poderiam não constar no sistema, e no caso de isso acontecer era necessário colocar uma observação na respetiva coluna no *Excel* (Anexo VIII).

Após verificar se os mesmos tinham ID, através da opção “fases da adjudicação”, a estagiária adicionava uma nova fase (“Encerrado”).

Fase da adjudicação |

CR: 424    Processo: 292    N.º PAD: 326

Momento submissão: 19/03/2024 09:31:16    Fase: Escolha...    Competência para aprovação da despesa: [ ]

Tipo de documento de de: Escolha...    Ver mais

Aprovador: Escolha...    Parecer PAD

Email: [ ]    Processo enviado aprovação PAD

Designação do grupo: [ ]    Encaminhar adjudicação

Notas: [ ]    PAD aguarda compromisso

[ ]    Aguarda reforço/anulação de valor comprometido

[ ]    Encomenda em elaboração

[ ]    Encomenda enviada

[ ]    Em execução

[ ]    Encerrado ←

**Figura 21-** Fases da adjudicação.  
Fonte: sifGO.

Depois, num novo separador, “Processos de Aquisição”, a aluna colocava a data do dia em que estava a ser encerrado o processo. E, por fim, guardava todas as alterações.

ENCERRAMENTO DE PROCESSO | 🏠 🔄

**PROCESSO DE AQUISIÇÃO**

CR \* 424 N° do processo PR2023424/292 Abertura 24/02/2023 Encerramento 19/03/2024

Designação do processo \*

Serviços de Formação - Comércio Digital - Estratégica de Empresa PJ +Digital FAD 2023 01 C de Informática - FME80SI0007

Gravar Cancelar

março 2024

2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Sá	Do
26	27	28	29	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

✓ A INTEGRAÇÃO DO REGISTO FOI CONCLUÍDA COM SUCESSO.

**Figura 22-** Encerramento de Processo.  
Fonte: sifGO.

Esta tarefa foi realizada diariamente no primeiro mês de estágio e esporadicamente no resto dos meses. Em média foram encerrados cerca de 1000 processos.



## 4. Reflexão crítica

A presente análise crítica tem como base a experiência de estágio da estudante, confrontando os conhecimentos teóricos adquiridos no seu percurso acadêmico com a prática vivenciada ao longo dos três meses no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco.

A formação académica proporcionou à estagiária as bases para enfrentar os desafios do mercado de trabalho e, no decorrer do estágio, esses conhecimentos adquiridos foram aplicados para o desenvolvimento das atividades.

A estagiária considera que a experiência no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco foi muito enriquecedora e importante para o seu futuro profissional. O acolhimento caloroso e o acompanhamento constante da orientadora foram fundamentais para a sua adaptação e para a sua aprendizagem. A orientadora mostrou-se disponível para esclarecer dúvidas, ofereceu suporte e enriqueceu muito os conhecimentos da aluna.

Ao longo da experiência, foram confiadas à estagiária tarefas complexas, de muita responsabilidade, mas esta confiança depositada em si pela orientadora contribuiu para a aluna saber como enfrentar desafios e superá-los.

Sendo que foi a primeira experiência profissional da estudante, o estágio foi crucial para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, pois teve a oportunidade de aprimorar as suas capacidades interpessoais, desenvolver a sua autonomia e expandir os seus conhecimentos.

As atividades previstas no plano de estágio foram todas executadas ao longo dos três meses de estágio, revelando quais os conhecimentos que mais se destacaram para a realização das mesmas. Assim, as unidades curriculares de Contabilidade e Finanças Empresariais e de Técnicas de Documentação e Arquivo forneceram à aluna conhecimentos que foram colocados em prática durante o estágio.

Para além destas UC, é relevante destacar as TIC para Fins Empresariais, pois a estagiária teve a oportunidade de colocar em prática e aprofundar os seus conhecimentos de *Excel*, uma ferramenta essencial para algumas das atividades realizadas.

O estágio também possibilitou a exploração de diversas atividades nas áreas Administrativa e Financeira, permitindo que a estagiária alargasse os seus conhecimentos e colocasse em prática as habilidades que *a priori* só conhecia na teoria.





## Conclusão

Para a elaboração deste Relatório aplicaram-se conhecimentos adquiridos em contexto académico, ao longo dos três anos do curso, e as experiências adquiridas no estágio curricular.

A primeira parte deste relatório, dedicada aos conteúdos teóricos, abordou temas como a gestão documental e as ferramentas informáticas, e teve como foco a importância da IntraNet na atualidade. Isto proporcionou um momento de reflexão sobre a relevância dos temas abordados em contexto de sala de aula para a atuação profissional do secretário.

O contacto com as exigências e os desafios do dia a dia no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco possibilitou à estagiária identificar as competências essenciais para o sucesso na área de secretariado, tais como a proatividade e o domínio de ferramentas tecnológicas, que se destacaram como habilidades indispensáveis para o secretário contemporâneo.

Este relatório teve como objetivo consolidar os conhecimentos académicos com a prática profissional e expor a experiência da estagiária no C-EFCB, que foi fundamental para o seu desenvolvimento profissional.



## Bibliografia

- Adelino, F. J., & Silva, M. A. (2012). A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. *Revista De Gestão E Secretariado*, 3(2), pp. 05-23. Obtido em 6 de março de 2024, de <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165>
- Andrade, T. S. (2018). GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE OFÍCIOS EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ARACAJU/SE. Obtido em 2 de junho de 2024, de [https://ri.ufs.br/jspui/bitstream/riufs/9747/2/Tamiles\\_Santos\\_Andrade.pdf](https://ri.ufs.br/jspui/bitstream/riufs/9747/2/Tamiles_Santos_Andrade.pdf)
- Angeloni, M. T. (2010). Comunicação nas organizações da era do conhecimento. Obtido em 20 de fevereiro de 2024, de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7575367/mod\\_resource/content/2/Aula%205a.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7575367/mod_resource/content/2/Aula%205a.pdf)
- Ávila, C. M. (2001). Gestão de projetos sociais. *Coleção- Gestores Sociais*. Obtido em 4 de março de 2024, de <https://www.scielo.br/j/cest/a/K537QpqPkNmpTf4CVsh5CPc/?lang=pt>
- Beltrão, M., & Passos, E. d. (1991). *Prática de secretariado: recepção, telefonia, correspondência, arquivística, reprografia* (2 ed.). Atlas. Obtido em 20 de março de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641685007.pdf>
- Bernardo, J. J., Costa, M. d., & Kemp, N. M. (2015). Gestão administrativa: o papel do gestor frente à implantação de novos modelos gerenciais. *Revista científica eletrônica de administração*, 23(1). Obtido em 3 de março de 2024, de [https://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/ZCn2rcvf9RXqtgd\\_2015-12-29-13-12-11.pdf](https://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/ZCn2rcvf9RXqtgd_2015-12-29-13-12-11.pdf)
- Bueno, W. d. (2009). *Comunicação empresarial: políticas e estratégias*. Saraiva. Obtido em 18 de fevereiro de 2024, de <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/139037/134385/270111>
- Chengl, Â., & Mendes, M. M. (1989). A Importância e a Responsabilidade da Gestão Financeira na Empresa. *Caderno de Estudos*(1). Obtido de <https://www.scielo.br/j/cest/a/K537QpqPkNmpTf4CVsh5CPc/>
- Corman, S. R. (1995). *Foundations of organizational communication* (2 ed.). Allyn & Bacon.
- Correia, C. A. (2022). Práticas de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos: projeto de intervenção numa organização de economia social. *Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto*. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.22/22337>


- Coutinho, E. (2016). Proposta de gerenciamento eletrônico de documentos para a coordenação de estágio do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB. *Brazilian Journal of Development*. Obtido em 5 de março de 2024, de <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/29411>
- Dragani, L. A., & Peressin, G. L. (2011). Comunicação Empresarial: A importância da comunicação dentro da organização. Obtido em 20 de fevereiro de 2024, de <https://www.scribd.com/document/371262216/comunicacao-empresarial-a-importancia-da-comunicacao-dentro-da-organizacao-pdf>
- Felippes, M. A. (2009). Gestão Administrativa, logística, transporte e consultoria. Obtido em 23 de fevereiro de 2024, de <https://www.scribd.com/doc/167429111/Gestao-Administrativa-logistica-transporte-e-consultoria-Danilo-Cobain>
- Gandini, J. A., Salomão, D. P., & Jacob, C. (2004). A segurança dos documentos digitais. *Cadernos Jurídicos*, 5(21), pp. 95-109. Obtido em 23 de abril de 2024, de <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/112217>
- Gates, B. (1995). *A Estrada do Futuro*. Companhia das Letras. Obtido em 15 de abril de 2024, de <http://www.netfoco.com.br/Download/Livro%20-%20A%20Estrada%20do%20Futuro%20-%20Bill%20Gates.pdf>
- IEFP. (12 de outubro de 2022). *Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco*. Obtido em 6 de junho de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/detalheservico?tab=tab-pane-organograma>
- IEFP. (s.d.). *A Instituição*. Obtido de IEFP: <https://www.iefp.pt/instituicao?tab=estrutura>
- IEFP. (s.d.). *A Instituição*. Obtido em 6 de junho de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/instituicao?tab=orgaos>
- IEFP. (s.d.). *Centros Qualifica - RVCC Profissional e Escolar*. Obtido em 20 de maio de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/rvcc?tab=rvcc-profissional>
- IEFP. (s.d.). *Formador + Digital*. Obtido em 20 de maio de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/formador-digital>
- IEFP. (s.d.). *Normas de informação e publicidade*. Obtido em 3 de maio de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/normas-informacao-publicidade>
- Jobs, M. F. (4 de maio de 2010). *Tipos de correspondências oficiais e empresariais*. Obtido em 16 de fevereiro de 2024, de Vivenciando TI: <http://vivenciandoti.blogspot.com/2010/05/tipos-de-correspondenciasoficiais-e.htm>
- Martins, C. B., Terra, P. M., Maccari, E. A., & Vicente, I. (2010). A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, 1(1), pp. 69-89. Obtido em 18 de fevereiro de

- 2024, de Revista de Gestão e Secretariado- GeSec:  
<https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4/73>
- Megginson, L. C., Mosley, D. C., & Pietri Jr., P. (1986). *Administração: conceitos e aplicações*. Harbra.
- Moreira, K. D., Santos, A. K., & Neto, L. M. (2015). Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança. *Revista De Gestão E Secretariado*, 6(1), pp. 168-186. Obtido em 24 de fevereiro de 2024, de Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC:  
<https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311>
- Ortolan, N. (2011). Plano de Gestão Documental para o Arquivo Permanente da Secretaria Acadêmica da Unioeste - Campus de Cascavel. Obtido de [files.secretariadounioeste.com/200000647-cd06fce022/Niqueli Ortolan - Gestão Documental.pdf](https://files.secretariadounioeste.com/200000647-cd06fce022/Niqueli_Ortolan_-_Gestao_Documental.pdf)
- Paes, M. L. (1997). Arquivo: teoria e prática. Obtido em 19 de fevereiro de 2024, de [https://www.academia.edu/30918059/Marilena\\_Leite\\_Paes\\_Arquivo\\_Teoria\\_e\\_pr%C3%A1tica](https://www.academia.edu/30918059/Marilena_Leite_Paes_Arquivo_Teoria_e_pr%C3%A1tica)
- Pereira, S. (2005). *Comunicação organizacional: em busca de autonomia*. Obtido em 18 de março de 2024, de OpenEditionJournals:  
<https://journals.openedition.org/cp/10038>
- Piccoli, Á., Moreira, K., & Martins, C. (2016). O profissional de secretariado e a gestão documental: processo de implantação de arquivo digital em uma organização do setor privado. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, 12(4), pp. 82-102. Obtido em 10 de abril de 2024, de <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/32345>
- Rasoto, A. e. (2012). Gestão financeira: enfoque em inovação. *Repositório Institucional da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (RIUT)*. Obtido em 4 de março de 2024, de <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/2062>
- Ribeiro, S., Guardado, M. C., & Calvão, A. R. (2020). Secretariado: transições e conexões. (U. Editora, Ed.) Obtido em 5 de março de 2024, de Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu: <https://ria.ua.pt/handle/10773/30173>
- Santiago, C., Silva, E., & Paes, R. (2020). As Práticas Sustentáveis nas Atividades Técnicas de Secretariado. *Connection Scientific Journal*, 3(2), pp. 51-66. Obtido em 20 de abril de 2024, de [https://www.researchgate.net/publication/348888259\\_As\\_Praticas\\_Sustentaveis\\_nas\\_Atividades\\_Tecnicas\\_de\\_Secretariado](https://www.researchgate.net/publication/348888259_As_Praticas_Sustentaveis_nas_Atividades_Tecnicas_de_Secretariado)
- Santos, P. M. (2011). Secretariado: um factor de competitividade organizacional. *Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu*. Obtido em 25 de fevereiro de 2024, de Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu: <http://hdl.handle.net/10400.19/984>

- Santos, P. M. (2014). Secretariado – uma visão estratégica para a competitividade. *Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu*. Obtido em 18 de fevereiro de 2024, de <http://hdl.handle.net/10400.19/3529>
- Schellenberg, T. R. (2003). Arquivos modernos: Princípios e Técnicas. Obtido em 3 de maio de 2024, de <https://files.archivists.org/pubs/free/ModernArchives-Schellenberg.pdf>
- Scott, J. E. (1998). Organizational knowledge and the Intranet. *Decision Support Systems*, 23(1), pp. 3-17. Obtido em 03 de junho de 2024, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923698000323?via%3Dihub>
- Tavares, M. (2007). *Comunicação Empresarial e Planos de Comunicação: integrando teoria* (1 ed.). Atlas. Obtido em 20 de fevereiro de 2024, de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7575383/mod\\_resource/content/1/Aula%2014f.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7575383/mod_resource/content/1/Aula%2014f.pdf)
- Todorov, M. C., Kniess, C., & Chaves, M. (2013). As Competências do Profissional de Secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, 4(3), pp. 189–209. Obtido em 18 de fevereiro de 2024, de *Revista de Gestão e Secretariado*: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/275>
- Varela, K., & Neumann, S. E. (2011). A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. Obtido em 20 de fevereiro de 2024, de <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2325/1479>
- Vieira, A., & Silva, A. (2014). *Livro de Atas do IX Congresso Internacional de Formação para Assistentes de Direção*. (C. P. Secretariado, Ed.) Obtido em 18 de fevereiro de 2024, de DocPlayer: <https://docplayer.com.br/5683514-Livro-de-atas-ix-congresso-internacional-de-formacao-para-assistentes-de-direcao.html>
- Wikipedia. (s.d.). *Direção da comunicação*. Obtido em 18 de março de 2024, de Wikipedia: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Dire%C3%A7%C3%A3o\\_da\\_comunica%C3%A7%C3%A3o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Dire%C3%A7%C3%A3o_da_comunica%C3%A7%C3%A3o)
- Zwirtes, C. L., & Durante, D. G. (2007). GESTÃO DOCUMENTAL: ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO. 3. Obtido em 10 de maio de 2024, de <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1759/1168>

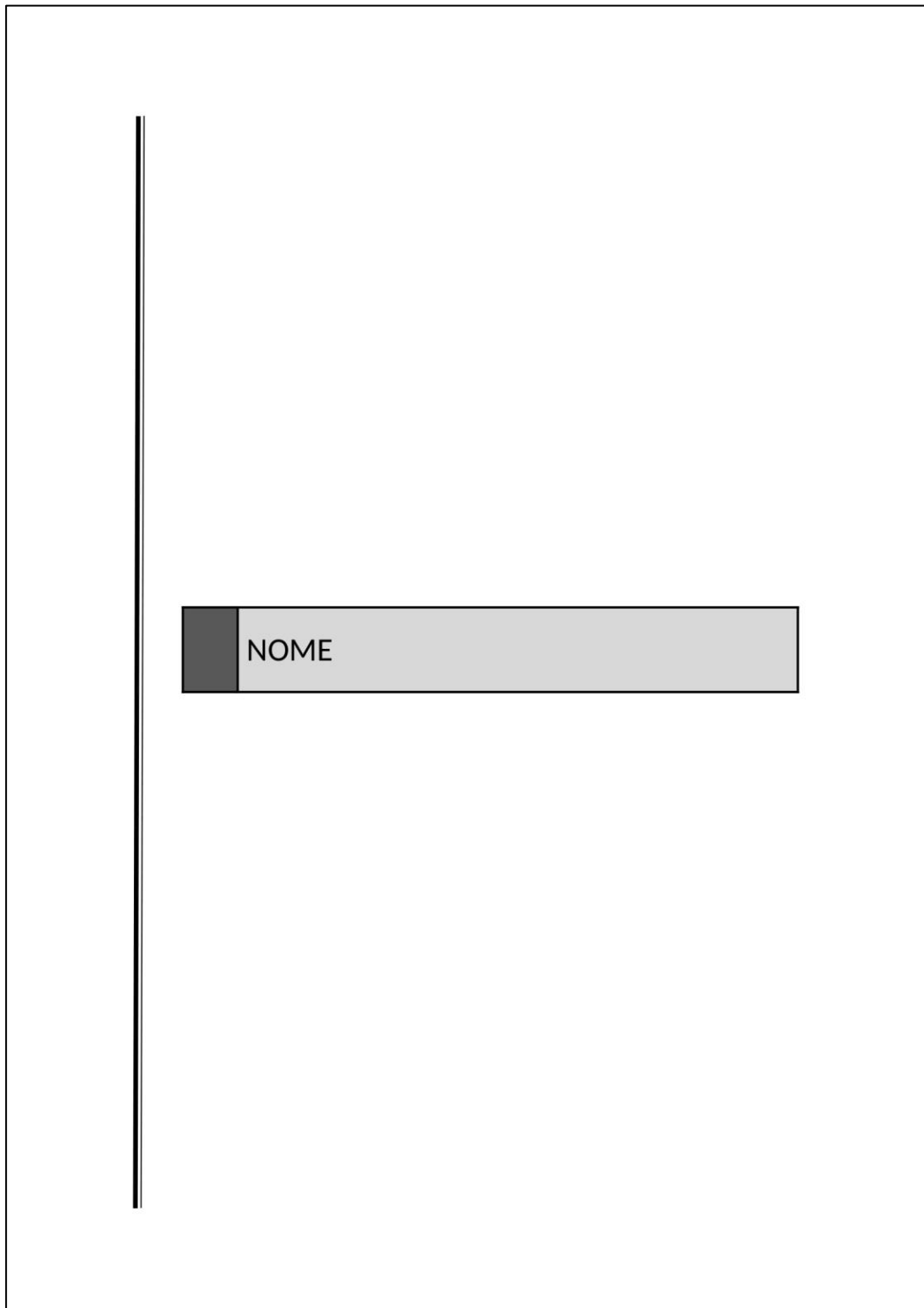
## Apêndices

### Apêndice I- *Template* das lombadas para o arquivo

 INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco
<b>Processos Individuais</b> <b>Férias &amp; Assiduidade</b>
<b>Arquivo I</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informação Recebida</li><li>• Informação Enviada</li><li>• Documentos Gerais</li><li>• Processos Individuais Diretor &amp; Coordenadores</li><li>• Processos Individuais dos Trabalhadores</li></ul>
A → C
De <u>2021</u> a _____



## Apêndice II- Separador dos Funcionários



## **Anexos**

### **Anexo I- Plano de estágio**

#### **PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO**

#### **LICENCIATURA EM SECRETARIADO**

#### **I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO**

NOME:

#### **II – ESTÁGIO**

ENTIDADE ACOLHEDORA:

IEFP, I.P – Centro de emprego e formação profissional de Castelo Branco

CONTACTOS DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

Tl: 272 349 800

Email: sfp.castelobranco@iefp.pt

SUPERVISOR:

Professor/a

ORIENTADOR:

Ana Rita Melo

DATA DE INÍCIO: **12.02.2023**

DATA DE CONCLUSÃO: **25.05.2023**

DURAÇÃO MÁXIMA: 600 horas

HORÁRIO: 09h00 às 18h00

#### **BREVE HISTÓRICO DA ENTIDADE ACOLHEDORA:**

Unidade orgânica local do IEFP, o Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco pertencente à Delegação Regional do Centro. Serviço de administração indireta do

Estado que tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

### **ATIVIDADES A DESENVOLVER EM ESTÁGIO:**

Arquivo, atividades administrativas e de apoio à direção, no Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira no Serviço de Formação.

### **CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER**

ATIVIDADES	Ano letivo 2023/2024			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
Acompanhamento a receção e atendimento presencial/telefónico	X	X		
Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo digital de documentos	X	X	X	X
Gestão do Arquivo (físico)	X	X	X	X
Produção documental – cartas, ofícios, declarações	X	X	X	X
Utilização de aplicações informáticas do IEFP, I.P., tais como sifGO, SGFOR, SIGO e SGD	X	X	X	X
Apoio e execução de procedimentos na elaboração de processos de aquisição desde a fase de manifestação da necessidade até à elaboração de contrato	X	X	X	X
Gestão de bases de dados		X	X	X
Monitorização de execução de compromissos			X	X
Extração e análise de dados, preparação de documentos para prestação de contas/auditorias		X	X	X

O Estagiário

Inês Morais Feiteiro

O Orientador

Ana Rita Melo Lopes

## Anexo II - Arquivo Digital do IEFP



TERMINAR SESSÃO

MENU DOCUMENTOS PROCESSOS FORMULÁRIOS ARQUIVO PROTOCOLOS SUPORTE

RESUMO AD-HOC GRAVAR OK FECHAR

PTP-FOR/3300/2024/C-EFCB : EFA NS PRO/21521UF0001/TÉC CONSTRUÇÃO INSTRUMENTOS MUSICAIS 01 NS PRO CB/2024/SFP CASTELO BRANCO

Workflow

Estado Atual: EM SERVIÇO  
 Mudar Estado Para: DECISÃO ?  
 Concluir  
 Enviar para serviço

Histórico

Alertas  
 ⚠ Existem documentos incluídos/relacionados neste processo.  
 ⚠ Este processo contém anexos.

Último Movimento

Data	Utilizador	Destinatário	Informação	Conhecimento
09-04-2024 17:05:01	Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco - ADELIA MARIA PIRES VICENTE	(C-EFCB) Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco		

Processo | Movimentos | Documentos | Separadores | Proc. Relac. | Anexos | Dados | Entidades Responsáveis | Conhec. Int. | Localização | Hist. Class. |  
 Hist. Entidade | Histórico

ADICIONAR SEPARADOR

Separador	Adic. Doc.
Processamento de Apoios Sociais	+
Dados da Ação	+
Processo Individual Formandos	+
Processo Individual Formadores	+
Formação Prática Contexto Trabalho	+
Registo Assiduidade	+
Desenvolvimento da Formação	+
Avaliação	+
Certificados e Diplomas	+
Divulgação da Ação /Publicidade	+

GRAVAR OK FECHAR

## Anexo III - Dados do curso na plataforma SGFOR

**Alteração de Situação de Ação**

**Ação** 363124 **SIGO**

Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco Oferta Formativa

Número 40 N° Fin 76204UF003 Situação CC Concluída na Versão 1

Data de Início Programada 2021-05-28 Data de Fim Programada 2021-07-13 Data de Início Real 2021-05-28 Data de Fim Real 2021-07-13 Total C. H. 125

Cód. Administrativo 9584523

Situação CON

**Versão**

Ano 2021 Versão 4

**Caract. Geral** Local Realização A. Tipo / Med. Esperados Formandos Un. Formação

Data Início 2021-05-28 Data Fim 2021-06-24 Tipo Horário L Laboral

Regime

Modalidade 2301 FORMAÇÃO MODULAR - CNQ Curso 76204ZZ 7 / 7 TÉCNICO/A DE APOIO FAMILIAR E DE APOIO À C

Itinerário 76204 7 / 9 TÉCNICO/A DE APOIO FAMILIAR E Percurso TAFAC 16 VA FND

## Anexo IV - Template Formadores

Excel interface showing a spreadsheet template for formulators. The spreadsheet has columns A through M and rows 1 through 24.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Tipo	NIF	N° Doc ID	Tipo Doc	Denominação	Morada	Código Postal	País	Telefone	Email	Vinculo	Habilitação para docência	N° CAPI/CCP
2	N - Nacional	XXXXXXXX	XXXXXXXX	4 - Cartão de Cidadão	NOME	Rua XXXXXX	XXXX-XX	191 - Portugal	XXXXXXXXXX	xxx@xxx.pt	6 - Contrato de Prestações de Serviços	Sim	XXX
3	N - Nacional	XXXXXXXX	XXXXXXXX	4 - Cartão de Cidadão	NOME	Rua XXXXXX	XXXX-XX	191 - Portugal	XXXXXXXXXX	xxx@xxx.pt	6 - Contrato de Prestações de Serviços	Sim	XXX
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													







- f) Articular com outros formadores e/ou técnicos de formação, presencialmente ou através de comunidades de práticas online, partilhando modelos, experiências, métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos, com vista a potenciar o seu desempenho individual e em equipa;
- g) Preparar o desenvolvimento da formação prática em contexto de trabalho e proceder ao acompanhamento dos formandos e à articulação com os tutores;
- h) Acompanhar os formandos em visitas técnicas ou outros eventos considerados pedagogicamente relevantes;
- i) Participar em projetos de parceria nacional e transnacional.
5. O Segundo Outorgante garante que a prestação do serviço é feita em cumprimento rigoroso dos cronogramas acordados com o Primeiro Outorgante, bem como dos demais prazos de execução dos serviços objeto do presente contrato.

**Cláusula Terceira**  
**(Local da Execução dos Serviços)**

A prestação dos serviços objeto do presente contrato é executada no Serviço de Formação Profissional de XXXXXX, sito em XXXXXX, ou em local a designar pelo Primeiro Outorgante, atentas as atividades descritas na cláusula anterior.

**Cláusula Quarta**  
**(Gestor do Contrato)**

O gestor de contrato, nos termos do disposto no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto, é XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

**Cláusula Quinta**  
**(Duração do Contrato)**

1. A execução dos serviços a que o Segundo Outorgante se vincula tem a duração prevista de XXX horas de formação, tendo o seu início previsto em XX/XX/XXXX e termo previsto em XX/XX/XXXX.
2. As obrigações do Segundo Outorgante decorrentes do previsto na Cláusula Nona não cessam com o término do contrato.

**Cláusula Sexta**  
**(Tempo de Afetação)**

Considerando que o horário de funcionamento dos serviços de formação do IEF, IP está dependente do fluxo de candidatos, as atividades objeto do presente contrato são prestadas, predominantemente, no período entre as oito e as vinte horas, sem prejuízo de algum ajustamento a acordar entre as partes em função de necessidades supervenientes.

**Cláusula Sétima**  
**(Preço e Condições de Pagamento)**

1. A execução dos serviços a que o Segundo Outorgante se vincula, face ao presente contrato, corresponde ao montante estimado de XXXX,XX€ (quantia *par extenso*), referente a XX horas do período referido na Cláusula Quinta, com IVA incluído, sendo XXXX,XX€ correspondentes ao valor dos serviços e - referentes ao valor do IVA.
2. O Primeiro Outorgante efetuará o pagamento da fatura ao Segundo Outorgante, num prazo não superior a 30 (trinta) dias a partir da data da sua entrada nos seus serviços.
3. Na eventualidade do não cumprimento do prazo referido no número anterior, aplicam-se as normas estatuidas na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
4. Sempre que o Segundo Outorgante não preste o serviço a que está obrigado, em conformidade com o previsto no n.º 1 da Cláusula Quinta do presente contrato, o montante a liquidar corresponde às horas efetivamente prestadas.
6. O encargo emergente do contrato para o presente ano será satisfeito através de dotação orçamental existente na atividade/rubrica XXXX/YYYY e fonte de financiamento XXX sob o compromisso n.º CM2021XXX/YYYY (de acordo com o art.º 9º da Lei n.º 22/2015, de 17 março, que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e aos pagamentos em atraso das entidades públicas).
7. Os encargos futuros resultantes deste contrato, foram autorizados por (Indicar disposição legal habilitante).



• Declaração, sob o compromisso de honra, em que durante a vigência do contrato e até serem prestadas todas as quitações inerentes ao mesmo, se compromete a manter atividade aberta e seguro de acidentes de trabalho de trabalhadores independentes em vigor, no caso de pessoas singulares, nos termos do disposto no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 159/99, de 11 de maio, que regulamenta o seguro obrigatório de acidentes de trabalho para os trabalhadores independentes;

• Declaração, sob o compromisso de honra, em como não se encontra em situação de aposentação/reforma, em conformidade com o disposto no quadro legal em vigor sobre esta matéria, nomeadamente, o artigo 78.º do Decreto-Lei n.º 498/72, de 9 de dezembro, na sua atual redação, com a redação introduzida pela Lei n.º 75-A/2014, de 30 de setembro e o artigo 5.º da Lei n.º 11/2014, de 6 de março;

• Certificado de registo criminal para aferição da idoneidade do candidato para o exercício das funções, em cumprimento do disposto no art. 2.º da Lei n.º 113/2009, de 17 de setembro, com a redação introduzida pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, que estabelece as medidas de proteção de menores, no caso de o exercício da atividade envolver contacto regular com menores.

Por estarem de acordo com o presente clausulado, vai o mesmo ser assinado em duplicado, ficando um exemplar em poder de cada uma das partes outorgantes.

XXXXXX, XX de XXXXXXXX de XXXX

O PRIMEIRO OUTORGANTE



**Cláusula Décima**  
**(Obrigações do Segundo Outorgante)**

1. O Segundo Outorgante obriga-se, sempre que solicitado pelo Primeiro Outorgante, à demonstração de documento comprovativo da situação tributária e contributiva se encontrar regularizada junto da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e da Segurança Social (SS), ou documento comprovativo de permissões de consulta por parte do IEF, IP, nos respetivos endereços eletrónicos da AT e da SS.

2. O Segundo Outorgante compromete-se a manter a atividade aberta junto da AT bem como a manter válido seguro de acidentes de trabalho de trabalhadores independentes em vigor, durante a vigência do presente contrato e até serem prestadas todas as quitações inerentes ao mesmo, devendo emitir a correspondente fatura-recibo no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data do término do período a que se refere cada pagamento.

3. A data de término da prestação de serviços, ou do período a que se refere cada pagamento deverá constar na fatura-recibo, como data da prestação do serviço.

4. O Segundo Outorgante obriga-se, sempre que solicitado pelo Primeiro Outorgante, à apresentação de fatura através de plataforma eletrónica disponibilizada por este.

5. A não observância dos números anteriores da presente cláusula pode implicar o não pagamento dos valores cuja quitação não for prestada naqueles termos.

**Cláusula Nona**  
**(Obrigação de Sigilo)**

O Segundo Outorgante obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do presente contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pelo Primeiro Outorgante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

**Cláusula Décima**  
**(Resolução do Contrato)**

1. Sem prejuízo do previsto no Código dos Contratos Públicos, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto, quanto às causas de extinção do contrato, o Primeiro Outorgante poderá proceder à resolução do presente contrato, a todo o tempo, desde que se verifique alguma das seguintes condições:

- a) Incumprimento de obrigações decorrentes do presente contrato, nomeadamente quando não sejam asseguradas as atividades objeto da aquisição de serviços, em conformidade com o previsto na Cláusula Segunda;
  - b) Factos fortuitos ou de força maior que inviabilizem o início ou a continuidade da formação.
2. O Segundo Outorgante poderá igualmente proceder à resolução do presente contrato, com fundamento na lei devendo, para o efeito, observar uma antecedência mínima de trinta dias.
3. A resolução deve ser comunicada à outra parte mediante carta registada com aviso de receção.

**Cláusula Décima Primeira**  
**(Resolução de Litígios)**

Para qualquer litígio emergente do presente contrato que não possa ser resolvido por meios gratuitos, é competente o XXXXXXXXXXXX, com renúncia a qualquer outro.

**Cláusula Décima Segunda**  
**(Dados Pessoais)**

Os Outorgantes comprometem-se a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor e demais legislações nacionais aplicáveis aos dados pessoais.

Neste ato foram presentes pelo Segundo Outorgante os documentos seguintes:

- Apresentação do documento de identificação;
- Apresentação do cartão de contribuinte (caso não possua cartão de cidadão);
- Fotocópia do certificado de habilitações;
- Documento comprovativo da situação contributiva regularizada para a Segurança Social;
- Documento comprovativo da situação tributária regularizada;

O SEGUNDO OUTORGANTE



## Anexo VIII - Confirmação se a Criação foi bem-sucedida e observações dos Encerramento de Processos

CPV

Vocabulário principal: 80530000-8      Valor Base: € 500.00

Âmbito do objeto dos contratos \*: Aquisição Serviços Formação      Data de Fecho do Contrato: 24/07/2023

Gestor do contrato: [Redacted]

Integrado com portal Base.Gov?

Estado da comunicação com o portal Base.Gov: Criação bem sucedida

Base.Gov ID: 6961349      Base.Gov ID Manual: [Empty]

**Gravar**      Cancelar

	B	C	D	E	F
1	ENCER	CONCLUÍDO	OBS	Ano	Processo
2	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
3	NÃO	PARA FECHAR	Erro Interno	20XX	PR20XX424/XXX
4	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
5	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
6	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
7	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
8	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
9	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
10	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
11	NÃO	PARA FECHAR	Sem ID	20XX	PR20XX424/XXX
12	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
13	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
14	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
15	NÃO	PARA FECHAR	Data de fecho inválida	20XX	PR20XX424/XXX
16	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
17	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
18	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
19	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
20	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
21	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
22	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
23	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
24	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
25	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
26	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
27	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
28	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX
29	NÃO	PARA FECHAR		20XX	PR20XX424/XXX

## Anexo IX- Avaliação de desempenho da estagiária



### ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

#### AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do/a Estagiário/a (s): Inês Morais Feiteiro

Curso: **Licenciatura em Secretariado**

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

Entidade Acolhedora: IEFP, I.P. (Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco)

Monitor do Estágio: Ana Rita Melo Lopes

Cargo ou Função: Coordenadora do Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira

Professor(a) Responsável: Virgínia Brunheta

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

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



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"/>	<b>X</b>
2. Capacidade de Integração em Equipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
3. Relacionamento Interpessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>

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"/>	<b>X</b>
2. Capacidade para intervir em áreas diversas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
3. Capacidade de Organização e Cumprimento de Prazos e Tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
4. Domínio Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
5. Criatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
6. Conhecimento teórico evidenciado no desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>

#### 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?

A Inês demonstrou sentido de responsabilidade e muita dedicação na realização das tarefas inerentes ao Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, com uma atitude entusiasta perante a possibilidade de aquisição de novos conhecimentos e competências. Destaca-se ainda a facilidade de aprendizagem e exploração das aplicações informáticas do serviço, bem como a excelente atitude profissional.

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

Considerando o excelente desempenho da estagiária ao longo do estágio, não há nada a assinalar.



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

Insuficiente

Suficiente

5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

Não se reportam sugestões de melhoria.

Castelo Branco, 24 de maio de 2024.

Pela Empresa/Instituição

Assinado por: **ANA RITA MELO LOPES**  
Num. de Identificação: 12089593  
Data: 2024.06.03 15:43:35+01'00'



## Anexo X- 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) José Moraes Feiteiro

Concordo

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

Não concordo

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Castelo Branco, 20 de Junho de 2014

O Supervisor

Virgínia Brubatz