



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco  
Escola Superior  
de Educação



INSTITUTO DO EMPREGO  
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

## **Relatório Final de Estágio** **IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional**

Ana Carolina Batista

Nº 20210911

### **Orientadora**

Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo

### **Supervisora**

Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix

Relatório de Final Estágio apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à conclusão do grau de Licenciado em Secretariado, realizada sob a orientação científica da Professora Adjunta Convidada Doutora Marta Sofia Alves Félix da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Junho de 2024**



## **Composição do júri**

### **Presidente do júri**

Mestre Maria do Rosário Henriques Branco Pires Quelhas  
Professora Assistente, Escola Superior de Educação IPCB

### **Arguente**

Mestre Maria Helena Nogueira Lucas Vinagre  
Professora Assistente Convidada, Escola Superior de Educação IPCB

### **Supervisora**

Doutora Marta Sofia Alves Félix  
Professora Adjunta Convidada, Escola Superior de Gestão IPCB



## Agradecimentos

Primeiramente, quero agradecer ao Centro de Formação de Castelo Branco pela disponibilidade em aceitar-me como estagiária para enriquecer a minha experiência no mundo do trabalho e em especial à minha orientadora de estágio, a Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo, pela sua excelente orientação e disponibilidade. Agradeço também aos colaboradores do Centro, com quem tive o privilégio de trabalhar, por todo o apoio prestado no desenvolver das tarefas.

O meu sincero agradecimento à Escola Superior de Educação e aos professores da Licenciatura em Secretariado por terem contribuído para o crescimento dos meus conhecimentos enquanto profissional da área de secretariado.

De seguida o meu agradecimento especial para a Professora Doutora Marta Félix por ter aceite ser minha supervisora de estágio e pela sua disponibilidade para esclarecer todas as minhas dúvidas e ajudar na redação do meu relatório de estágio.

Manifesto também os meus agradecimentos aos meus pais e namorado por todo o apoio que me deram, tanto nesta formação em contexto de trabalho como em todo o meu percurso académico.

Por último, mas não menos importante, aos meus familiares e amigos pela ajuda e pelo apoio que me deram ao longo de todo o meu percurso académico; às minhas colegas de turma Beatriz Santos e Susana Silva e em especial à Inês Feiteiro por toda a ajuda no esclarecimento de algumas dúvidas durante a elaboração do relatório de estágio e pelo apoio no seu decurso.



## **Resumo**

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pela estagiária Ana Carolina Batista durante a sua Formação em Contexto de Trabalho, realizada entre 14 de fevereiro e 24 de maio de 2024, enquadrada no âmbito da Unidade Curricular (UC) de Estágio da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação (ESE) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB). O estágio decorreu no Centro do Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco (CEFP-CB), sob a orientação da Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo e pela supervisão da Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova (ESGIN).

O principal objetivo do estágio foi proporcionar à estagiária uma integração prática no mundo do trabalho, permitindo-lhe aplicar e ampliar os conhecimentos adquiridos durante a Licenciatura. Durante este período, a estagiária desempenhou diversas funções de secretariado, incluindo arquivamento, gestão documental e apoio administrativo, contribuindo para o funcionamento diário do CEFP-CB. Este, pertencendo ao Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), tem como objetivo combater o desemprego e, simultaneamente, formar pessoas desempregadas e ativos empregados, em diversos níveis.

O presente relatório documenta as atividades desenvolvidas, os desafios enfrentados e as competências adquiridas, destacando a importância do estágio para o desenvolvimento profissional da estagiária e a sua preparação para futuras oportunidades no mercado de trabalho.

## **Palavras-chave**

Secretariado; CEFP-CB; estágio curricular; gestão documental; gestão financeira



## **Abstract**

During the Work Context Training, starting on February 14 and ending on May 24, 2024, within the scope of the Internship Curricular Unit of the Degree in Office Management of the School of Education (ESE) of the Polytechnic University of Castelo Branco (IPCB), the intern Ana Batista had the opportunity to perform several daily tasks at the Instituto do Emprego e Formação Profissional of Castelo Branco (IEFP-CB). The main objective of the internship was to integrate the intern into the world of work, and the intern aimed to perform all the possible functions of a secretarial professional and conquer a workplace.

The entire internship was carried out under the guidance of the Nucleus Coordinator Ana Rita Melo, from IEFP-CB and under the supervision of Professor Doctor Marta Sofia Alves Félix, from the School of Management of Idanha-a-Nova (ESGIN).

This report describes the curricular internship carried out at CEFP-CB. This is the institute that aims to combat unemployment and, at the same time, train unemployed people and active employees, at various levels.

The internship lasted about 4 months, during which the secretarial functions were performed, such as archiving and document management.

All the activities mentioned above are described in this report, thus transmitting all the experiences lived by the intern.

## **Keywords**

Secretariat; CEFP-CB; curricular internship; document management; financial management



# Índice geral

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>3</b>
1.1 SECRETARIADO .....	3
1.1.1 <i>Competências de um profissional de secretariado</i> .....	4
1.2 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .....	6
1.2.1 <i>Comunicação interna e externa</i> .....	7
1.2.2 <i>Fluxos de Comunicação</i> .....	7
1.2.3 <i>Redes de Comunicação</i> .....	8
1.3 GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA .....	9
1.4 PRODUÇÃO DOCUMENTAL .....	11
1.4.1 <i>Contratos</i> .....	11
1.4.2 <i>Ofício</i> .....	11
1.5 GESTÃO DOCUMENTAL .....	11
1.6 ARQUIVO .....	12
1.6.1 <i>Arquivo físico</i> .....	13
1.6.2 <i>Arquivo digital</i> .....	13
1.7 GESTÃO DE BASE DE DADOS .....	14
1.8 FERRAMENTAS INFORMÁTICAS .....	15
1.8.1 <i>Microsoft Word</i> .....	15
1.8.2 <i>Microsoft Excel</i> .....	16
1.8.3 <i>Intranet</i> .....	16
<b>2 APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA</b> .....	<b>19</b>
2.1 ACERCA DO ESTÁGIO .....	19
2.1.1 <i>Objetivos do estágio</i> .....	19
2.2 ENTIDADE ACOLHEDORA .....	20
2.2.1 <i>História do IEFP</i> .....	20
2.2.2 <i>Organograma da Delegação Regional do Centro</i> .....	21
2.2.3 <i>Missão, Visão e Valores</i> .....	22
2.2.4 <i>Ações de formação</i> .....	23
<b>3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	<b>25</b>
3.1 ACOLHIMENTO DA ESTAGIÁRIA .....	25
3.2 PRODUÇÃO DOCUMENTAL .....	26
3.2.1 <i>Elaboração e envio de Ofícios</i> .....	26
3.3 ARQUIVO FÍSICO .....	26
3.3.1 <i>Lombadas para organização do arquivo</i> .....	26
3.4 VALIDAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE CURSOS E FORMANDOS PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS .....	28
3.4.1 <i>Preenchimento de Templates relativos a Formadores e horas ministradas para Prestação de Contas</i> .....	28
3.4.2 <i>Recolha de evidências sobre os formandos amostrados</i> .....	30
3.5 FASES DA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....	30
3.5.1 <i>Proposta de Aquisição de Serviços de Formação</i> .....	30
3.5.2 <i>Processo de Aquisição de Serviços de Formação</i> .....	31
3.5.3 <i>Peças do Procedimento para apresentação de proposta pelos formadores</i> .....	32
3.5.4 <i>Adjudicação</i> .....	33

3.5.5	<i>Nota de Encomenda e emissão do contrato</i> .....	34
3.5.6	<i>Edição do contrato</i> .....	35
3.5.7	<i>Encerramento de processos</i> .....	37
<b>4</b>	<b>REFLEXÃO CRÍTICA</b> .....	<b>39</b>
	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>41</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>43</b>
	<b>APÊNDICES</b> .....	<b>49</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>57</b>

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1</b> – DIREÇÕES DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .....	8
<b>FIGURA 2</b> – REDES DE COMUNICAÇÃO. ....	9
<b>FIGURA 3</b> – ARQUIVO FÍSICO DO CENTRO DE FORMAÇÃO DE CASTELO BRANCO. ....	13
<b>FIGURA 4</b> – PLATAFORMA INTERNA SIFGO. ....	16
<b>FIGURA 5</b> – PLATAFORMA INTERNA SGFOR. ....	17
<b>FIGURA 6</b> – MENU DA PLATAFORMA INTERNA SGD. ....	17
<b>FIGURA 7</b> – CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO. ....	20
<b>FIGURA 8</b> – ORGANOGRAMA CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO. ....	22
<b>FIGURA 9</b> – DIA DA MULHER NO CEFP-CB. ....	25
<b>FIGURA 10</b> – TEXTO PARA O ENVIO DE OFÍCIOS. ....	26
<b>FIGURA 11</b> – LOMBADAS ELABORADAS PARA ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO. ....	27
<b>FIGURA 12</b> – LOMBADAS RELATIVAS AOS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO. ....	27
<b>FIGURA 13</b> – DOCUMENTO EXCEL “MAPA DE HORAS”. ....	29
<b>FIGURA 14</b> – ENVIO DA PA PARA ABERTURA. ....	31
<b>FIGURA 15</b> – SELEÇÃO DA OPÇÃO “SIMPLIFICADO” DO PROCESSO A ABRIR. ....	31
<b>FIGURA 16</b> – DISTRIBUIÇÃO DE ENCARGOS DE UM PROCESSO PLURIANUAL. ....	32
<b>FIGURA 17</b> – PRIMEIRO PARÁGRAFO DA DECLARAÇÃO A ENVIAR. ....	33
<b>FIGURA 18</b> – INFORMAÇÕES DA AÇÃO A MINISTRAR. ....	33
<b>FIGURA 19</b> – FASE FINAL DA TAREFA. ....	34
<b>FIGURA 20</b> – BARRA DE FINANCIAMENTO PARA CURSOS EFA, APZ E RVCC. ....	35
<b>FIGURA 21</b> – BARRA DE FINANCIAMENTO PARA CURSOS VA E FM AE. ....	35
<b>FIGURA 22</b> – BARRA DE FINANCIAMENTO PARA CURSOS PLA. ....	35
<b>FIGURA 23</b> – PRIMEIRA PÁGINA DE UM CONTRATO COM IVA. ....	36
<b>FIGURA 24</b> – TEXTO ADICIONAL NA CLAUSULA SÉTIMA DOS CONTRATOS PLURIANUAIS. ....	36
<b>FIGURA 25</b> – LISTAGEM DE PROCESSOS PARA ENCERRAR. ....	37
<b>FIGURA 26</b> – NOVA FASE DE ADJUDICAÇÃO NO PROCESSO. ....	38



## **Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos**

APZ – Aprendizagem

CEFP-CB – Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco

CET – Curso de Especialização Tecnológica

CT – Contrato

Dra – Doutora

EFA – Educação e Formação de Adultos

ESE – Escola Superior de Educação

ESGIN – Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova

FAD – Formação à Distância

FEEI – Fundos Europeus Estruturais e de Investimento

FM AE – Formação Modular para Ativos Empregados

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IEJ – Iniciativa Emprego Jovem

IPCB – Instituto Politécnico de Castelo Branco

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

NAC - Núcleo de Acompanhamento e Candidaturas

NGAF – Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira

NIF – Número de Identificação Fiscal

PA – Proposta de aquisição

PAD – Proposta de Autorização de Despesa

PLA – Português Língua de Acolhimento

POCH - Programa Operacional Capital Humano

POISE – Programa Operacional de Inclusão Social e Emprego

PR – Processo

RVCC – Reconhecimento Validação e Certificação de Competências

SGD – Sistema de Gestão Documental

SGFOR – Sistema de Gestão da Formação

SIFGO – Sistema de Informação Financeira e Gestão Orçamental

Sr – Senhor

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

UC – Unidade Curricular

UFCD – Unidade de Formação de Curta Duração

VA – Vida Ativa

## Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de Estágio da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi realizado um estágio curricular no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco (CEFP-CB). Este estágio teve a duração de cerca de 4 meses, decorrendo no período compreendido entre 14 de fevereiro e 24 de maio.

O presente relatório resume e analisa as atividades desenvolvidas durante a Formação em Contexto de Trabalho na entidade acima referida, situada em Castelo Branco, pela aluna Ana Carolina Batista, da Licenciatura em Secretariado. Este estágio enquadra-se no protocolo estabelecido entre a entidade acolhedora e a Escola Superior de Educação, sendo que decorreu sob a orientação da Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo e pela supervisão da Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix, docente da UC Gestão Administrativa de Recursos Humanos.

A metodologia de aprendizagem utilizada foi o método de observação direta combinado com a aplicação de conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da Licenciatura. Esta abordagem permitiu uma execução eficaz das tarefas e uma autonomia progressiva na sua realização. Para a elaboração deste relatório foi efetuada uma pesquisa bibliográfica em livros e artigos sobre as temáticas abordadas na fundamentação teórica.

Esta fase da Licenciatura constitui uma oportunidade significativa para aplicar os conhecimentos adquiridos no decorrer dos 3 anos de estudo, permitindo a participação ativa na realidade operacional da entidade acolhedora. Além disso, favorece a experiência profissional e cria um elo entre as teorias lecionadas e os conhecimentos práticos.

O presente relatório está estruturado de acordo com as recomendações e normas para a Organização e Elaboração de Relatórios de Estágio, da Escola Superior de Educação, a estrutura é a seguinte:

O primeiro capítulo aborda a fundamentação teórica e metodológica das tarefas desenvolvidas no decorrer do estágio.

No segundo capítulo são apresentados os objetivos do estágio e da estagiária, bem como uma descrição da entidade acolhedora, incluindo a sua história e a área de atuação.

No terceiro capítulo descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, realizadas conforme o plano de atividades previamente definido, destacando os meios utilizados, os objetivos alcançados, as dificuldades encontradas e as propostas de superação.

No quarto capítulo procura-se refletir sobre a avaliação crítica do percurso efetuado pela estagiária, com ênfase nos parâmetros discutidos no capítulo anterior.

Por fim, o relatório conclui com um breve resumo sobre o papel do profissional de secretariado contemporâneo relacionando as tarefas desempenhadas durante o estágio com as Unidades Curriculares mais relevantes para esta formação em contexto de trabalho.

Em conclusão, o estágio curricular proporcionou uma experiência valiosa para a estagiária, permitindo-lhe aplicar e expandir os seus conhecimentos teóricos num ambiente de trabalho real. As competências desenvolvidas e os desafios superados durante este período prepararam-na melhor para futuras oportunidades profissionais, reforçando a importância prática do estágio na formação de um profissional de secretariado.

# 1 Fundamentação teórica

## 1.1 Secretariado

Sabe-se que o secretariado, ao longo da história, passou por diversas mudanças, no que diz respeito à globalização e à revolução tecnológica. Com isto, o papel do profissional de secretariado viu-se obrigado a adaptar-se ao novo mercado.

*Montezano, Souza e Baeta (2015, p. 124)* afirmam que esta profissão acompanhou toda a evolução histórica no que diz respeito a toda a mudança do perfil do profissional, desde as competências que lhe são atribuídas até às suas responsabilidades.

Atualmente, o profissional de secretariado é de extrema importância para qualquer organização, pois é quem auxilia na tomada de decisões e esforça-se para a conquista dos objetivos que a empresa tem estabelecidos. É de referir que desempenhar as funções de secretariado exige uma acomodação a qualquer ambiente organizacional e até à execução das mais variadas tarefas. No que toca às competências mais relevantes que o secretário possui, Santos (2019) afirma que o apoio à gestão, liderança e criatividade são duas aptidões essenciais no desenvolvimento deste profissional.

*Todorov, Kniess & Chaves (2013, p. 191)* afirmam que o profissional de secretariado “assume o papel de cogestor, mostrando-se proativo, com capacidade de liderança” quando o seu superior está ausente, trabalhando numa posição estratégica. Realçam também que os profissionais “além de conhecerem a área de negócios ..., desempenham um importante papel na comunicação” tornando-a assim um elemento fundamental na administração.

O secretário atual excede o domínio da tecnologia assumindo assim um papel estratégico nas empresas. Para além das ferramentas digitais que estão ao seu alcance, o profissional destaca-se pelo seu sentido crítico e criativo, pela sua aprendizagem diária e pelas habilidades interpessoais (Sabino & Rocha, 2004). Apesar disso, o secretário tem o dever de agir de acordo com a empresa onde se enquadra, sempre, e com as normas que lhe são atribuídas para garantir o bom funcionamento do seu cargo.

Considera-se que a prioridade académica é o foco no desenvolvimento das competências do profissional, possibilitando a atuação correta da sua profissão e demonstrar a devida importância no meio organizacional. O profissional contemporâneo atua mais a nível estratégico e operacional da organização. Moreira, Santos e Neto afirmam que (2015, p. 175) os profissionais procuram estabelecer uma parceria com a equipa de trabalho. Refere ainda que o secretário é “um dos elos principais para que esta engrenagem se ajuste de forma produtiva” e acredita que esse facto dê a oportunidade ao profissional atuar de forma empreendedora na empresa.

Para além da formação é importante que este profissional seja contemporâneo, por outros termos, flexível de modo que se consiga moldar ao ambiente organizacional, aceitar as mudanças, ser criativo, ter um bom relacionamento interpessoal, entre outras.

Montezano, Souza e Baeta (2015, p. 125) afirmam que o profissional de Secretariado tem a oportunidade de ver a empresa onde se enquadra como um todo, tem acesso a diversas informações e direito a expressar a sua opinião para solucionar possíveis problemas.

### 1.1.1 Competências de um profissional de secretariado

No desempenho de qualquer cargo, é exigido ao profissional o domínio de uma diversidade de conhecimentos que o capacite a responder, com alguma eficiência, às situações reais do seu dia a dia de trabalho. Cada vez mais são exigidas novas competências como resposta ao mercado e por isso esta capacidade é colocada à prova, constantemente.

Segundo Paula Santos e Manuel Conde (2020, p. 23) , baseado nos estudos de *Spencer, Mccllland & Spencer* (1990) as competências de um profissional são consideradas como “uma característica implícita a uma pessoa que é casualmente relacionada com o desempenho ... de uma tarefa”. Por outro lado, as competências podem ser apresentadas como “um saber agir responsável” implicando a mobilização de conhecimentos que “agreguem valor económico à organização e valor social ao indivíduo” (*Fleury & Fleury*, 2001, p. 188).

No que diz respeito às competências do profissional, estas podem ser caracterizadas como pessoais ou interpessoais, pois o cargo em questão envolve uma diversidade de funções e, para as executar, é necessário ter conhecimentos financeiros, administrativos, de ética, no domínio da sua língua materna e um bom nível de desempenho em, pelo menos, uma língua estrangeira.

Para além das competências já referidas, o profissional deve dominar outras características, tais como, a discrição (manter sigilo profissional), ser autónomo, ter uma aparência cuidada pois encontra-se a representar a empresa em que se insere, etc.

Como referido por Santos (2019, p. 21) é exigido ao profissional uma diversidade de conhecimentos e competências básicas em áreas distintas, como “a ética e o protocolo, o direito e as TIC, a contabilidade e procedimentos administrativos” e até “competências na área dos negócios e do planeamento estratégico” com o propósito de assegurar a capacidade de resposta aos objetivos estratégicos definidos previamente pela organização.

### Competências pessoais

Conhecidas também como *soft skills*, as competências pessoais, tal como o próprio nome indica, são habilidades relacionadas com a própria personalidade da pessoa e que influenciam, de uma forma positiva, o seu desempenho no trabalho. De acordo com as palavras de *Bilhim* (2009, p. 250) as *soft skills* “permitem diferenciar as realizações inter-indivíduos”.

- **Discrição** – Evitar comentários com os colegas, amigos ou familiares acerca de questões de trabalho;
- **Organização** – Manter o posto de trabalho limpo e arrumado;
- **Autonomia** – Ter iniciativa de analisar situações;
- **Aparência cuidada** – Apresentação limpa, agradável, discreta;
- **Pontualidade** – Chegar a horas, se possível 10 minutos antecipadamente;
- **Disponibilidade/Flexibilidade** – Estar disponível para executar tarefas que sejam propostas;
- **Perspicácia** – Ser observador conseguindo ver implicações de uma determinada ação/ocorrência.

### Competências interpessoais

As competências interpessoais são qualidades aprendidas ao longo da vida, seja em contexto académico ou em contexto profissional. Torna-se importante que o profissional de secretariado domine estas habilidades para que seja possível criar uma relação mais próxima não só com os seus colegas de trabalho, mas também com os clientes, ao ponto de entender as necessidades dos mesmos.

Segundo *Bilhim* (2009, p. 250) as *hard skills* “são fundamentais para que o indivíduo seja ... competente no seu trabalho” e consiga desempenhar a sua função com maior qualidade.

- **Espírito de equipa** – Saber colaborar com os trabalhadores da empresa;
- **Empatia/Simpatia** – Interessar-se e pôr-se no lugar dos outros, melhorando a comunicação e estabelecendo relações cordiais;
- **Cortesia** – Promover uma postura assertiva;
- **Assertividade** – Debater ideias e expressar a sua opinião de forma franca e segura.

### Conhecimentos técnicos

Este tipo de conhecimento consiste nas habilidades e na experiência que é necessária para executar determinadas tarefas com o auxílio de ferramentas de trabalho específicas na sua área de atuação.

- **Informática** – Saber trabalhar com o computador e as suas ferramentas de trabalho como o *Excel* (Folha de cálculo), *Word* (Processador de texto), *Gmail*, *Outlook*, *etc.*;
- **Língua materna** – Facilidade de verbalização e redação, sem erros de ortografia, facilitando a comunicação;

- **Língua(s) estrangeira(s)** – Bons conhecimentos de inglês, principalmente.

- **Digitação** – Saber digitar com alguma rapidez e boa apresentação, facilitando na entrega de tarefas;

- **Protocolo** – Ter conhecimento das regras básicas do protocolo empresarial para o exercício eficaz das tarefas.

O profissional de secretariado moderno vai além das tarefas administrativas tradicionais e atualmente ao desenvolver e aprimorar continuamente essas competências o profissional torna-se um membro indispensável, agregando valor à organização onde está inserido e construindo uma carreira promissora e gratificante.

## 1.2 Comunicação Empresarial

A comunicação é a base da interação humana, ou seja, desempenha um papel fundamental dentro das organizações, tornando-se assim uma ferramenta estratégica para o sucesso da empresa. A comunicação empresarial é um conjunto de modelos de ação e instrumentos que a empresa utiliza para abordar o seu público.

Segundo *Chiavenato* (2000, p. 142) “a comunicação é um processo fundamental entre indivíduos e organizações, uma troca de informações, tornando as mensagens mais claras” melhorando assim a imagem da empresa. No entanto, a comunicação não é somente uma ferramenta para uma boa reputação empresarial. Atualmente, a empresa procura relacionar-se com os diversos públicos a fim de desenvolver serviços e/ou produtos de qualidade que vão ao encontro das necessidades do consumidor, para a sua satisfação e credibilidade.

A comunicação é usada como uma estratégia com o intuito de melhorar a imagem de qualquer empresa. Nos dias que recorrem, esta comunicação é uma forma da empresa se relacionar com os diversos públicos a fim de criar e desenvolver os seus produtos/serviços, com qualidade, para satisfazer as necessidades do consumidor final.

Para manter uma boa comunicação organizacional, é fundamental saber ouvir, analisar, planejar e agir conforme as exigências das outras entidades, a respeito de valorizar o produto ou serviço, as marcas, os funcionários, *etc.*

*Priscyla Caldas* (2010) afirma que “a importância de desenvolver uma comunicação estratégica eficaz com a equipe é baseada no fato que a imagem construída por eles da organização, é refletida para o público externo.”

Resumindo, a criação de um planejamento da comunicação empresarial pode influenciar o sucesso da entidade, de forma eficiente.

### 1.2.1 Comunicação interna e externa

Dentro das organizações é essencial que os colaboradores trabalhem em sintonia para que consigam alcançar os objetivos da empresa. No caso da existência de um erro na comunicação, automaticamente, é afetado o ambiente organizacional que por sua vez afeta, simultaneamente, os objetivos/metasp da empresa.

Quando se trata de comunicação empresarial é essencial saber distinguir a interna da externa.

Filipa (2018, p. 68) afirma que o “mote de uma empresa são os seus trabalhadores.”. Assim, considera-se que “o público interno é o microambiente” de qualquer organização, sendo este, os próprios funcionários da empresa. Para isso é de extrema importância comunicar de forma assertiva e objetiva com os colegas trabalho e/ou chefias não só para proporcionar boas relações interpessoais, bem como, boas condições de trabalho (ambiente organizacional e direitos/deveres dos trabalhadores).

No que diz respeito à comunicação externa, esta é estabelecida entre a empresa e os seus clientes, por exemplo, pois estão diretamente relacionados com a organização, mas não fazem parte da mesma.

Concluindo, comunicar corretamente é importante no que diz respeito às boas relações interpessoais, boas condições de trabalho, ser respeitoso, *etc.*

### 1.2.2 Fluxos de Comunicação

Dentro de uma organização, a comunicação manifesta-se através de diferentes fluxos de informação visto que a mesma é multidirecional e baseia-se de acordo com a estrutura da empresa.

Todas as empresas possuem a sua estrutura, a hierarquia que deve ser respeitada. Esta formação é representada, muitas vezes, por uma ferramenta chamada de organograma que permite apresentar, por meio de uma única imagem, todos os departamentos e cargos de qualquer empresa.

As empresas têm no seu fluxo de informações o elo que une e coordena os componentes, ou seja, é através das informações que as organizações se orientam criando assim a integração das partes. Neste sentido, divide-se o processo de comunicação em duas partes, a comunicação vertical, subdividida em ascendente e descendente, e a horizontal (ou lateral) (Rego A. , 2010).



Fonte: Elaborado pelo autor com base na teoria de Robbins

**Figura 1** – Direções da comunicação empresarial.

Fonte: Wikipédia (Direções da Comunicação)

Relativamente à Comunicação Descendente, esta flui dos níveis hierárquicos superiores para os inferiores. Esta forma de comunicar inclui instruções de trabalho, diretrizes, repreensões e elogios, palestras de divulgação, procedimentos, avisos, *etc.* O principal objetivo desta comunicação é dirigir e implementar corretamente as estratégias pré-definidas (Pontes, 2013, p. 36).

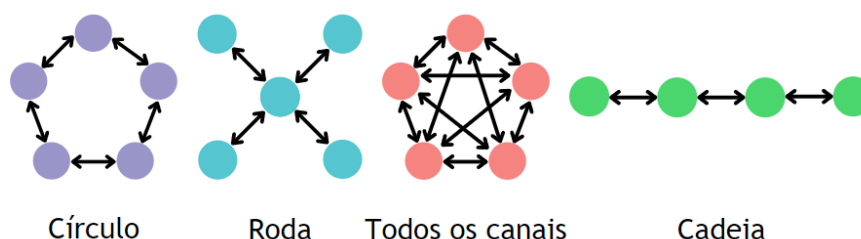
Quanto à Comunicação Ascendente, esta flui dos subordinados do nível mais baixo para os seus superiores hierárquicos, concretizando-se pedidos de esclarecimento, relatórios, sugestões, queixas, propostas, solicitações, *etc.* Este tipo de comunicação desenvolve um sentido de segurança e envolvimento com os objetivos estabelecidos pela empresa (Pontes, 2013, p. 36).

Simultaneamente, ocorre a comunicação horizontal, aquela que decorrer entre elementos de grupos de trabalho do mesmo nível hierárquico possuindo assim três funções principais: a coordenação do trabalho, a partilha de informações e a resolução de problemas interdepartamentais. Apesar das funções formais de coordenação que desempenha, tende a ser maioritariamente informal.

### 1.2.3 Redes de Comunicação

As redes de comunicação que permanecem presentes em todas as organizações envolvem as mais variadas pessoas que desempenham funções na empresa em diversos níveis hierárquicos que nelas existam (Ferreira, 2015, pp. 20-21).

Existem quatro tipos de redes da comunicação, sendo estes o círculo, a roda, todos os canais e a cadeia, como podemos observar através da figura abaixo.



**Figura 2** – Redes de comunicação.

Fonte própria adaptado de

[https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1493/Comunicacao\\_Empresarial\\_ADMINISTRACAO-IFSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1493/Comunicacao_Empresarial_ADMINISTRACAO-IFSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

O tipo de rede em círculo permite que cada membro possa comunicar apenas com os membros que antecederem/procedem, no entanto, o último comunica com o primeiro dando o fecho do círculo.

A roda permite que os membros comuniquem através de um único membro que ocupa a posição central em relação a todos os outros. Ou seja, em muitas empresas, este tipo de rede é visto como o ponto de partida da comunicação seja do líder para os liderados.

O tipo de rede de todos os canais, tal como o próprio nome indica, permite que todos os membros do grupo comuniquem entre si. Neste caso, pode-se afirmar que não existe um líder, pois qualquer membro comunica livremente com o restante grupo.

Relativamente à rede em cadeia, cada membro apenas pode comunicar com o membro que o antecede e/ou procede. (Ramos & Monteiro, 2014).

### 1.3 Gestão Administrativa e Financeira

A gestão administrativa é o pilar principal de qualquer organização, seja ela grande ou pequena ou até um pequeno negócio de amigos/familiares. Dessa forma, gerir é saber interpretar e concretizar os objetivos, devidamente pré-definidos, da empresa desde o planeamento, organização, direção e controlo das atividades de forma coordenada, visando sempre o sucesso.

A gestão faz com que o funcionamento da empresa seja feito de forma eficiente, eficaz e lucrativa. Segundo *Rasoto, et al.* (2012, p. 6) “Uma boa gestão é fundamental para a sobrevivência das empresas num mercado globalizado e cada vez mais competitivo.”.

Segundo *Rego, et al.* (2015, pp. 101-103) “esta área resigna-se mais ao trabalho de *back-office*, no sentido de fazer cumprir toda a parte burocrática/documental dos RH” sendo estes, por exemplo, documentos oficiais, gestão do arquivo e procedimentos relacionados à gestão documental das pessoas, ou seja, férias, faltas, licenças, *etc.*

A área da gestão engloba a organização de recursos, a resolução de problemas internos, avaliação de desempenho dos colaboradores da empresa e a supervisão dos mesmos, implementação de metodologias que sejam mais eficazes e o incentivo à motivação dos trabalhadores (Omie, 2023).

Gerir requer a capacidade de sabermos trabalhar com outras pessoas (trabalho em equipa) pondo sempre em prática o bom funcionamento da empresa onde nos inserimos. Ao mesmo tempo, requer também a competência de saber apresentar os resultados de todo o trabalho anteriormente desenvolvido pelo profissional da área de Gestão Administrativa.

Para que a gestão seja bem sucedida, criou-se o ciclo PDCA com o objetivo de auxiliar no diagnóstico, análise e prognóstico de problemas organizacionais que surgem no dia a dia da entidade, tornando-se bastante útil para a solução dos mesmos. Este ciclo tem em vista a condução de “ações sistemáticas que agilizam a obtenção de melhores resultados com a finalidade de garantir a sobrevivência e o crescimento das organizações.” (Pacheco, Salles, Garcia, & Possamai, pp. 3-4).

De uma forma resumida, a sigla PDCA em inglês significa *plan, do, check e action*. Traduzindo para português *plan* tem o significado de planejar os objetivos, estratégias e os métodos a utilizar; *do* caracteriza-se pela execução do que foi planeado anteriormente de forma a atingir os objetivos; *check* consiste em verificar se tudo correu bem comparando com a forma que o trabalho foi planeado; por fim *action* que significa agir, ou até mesmo, fazer correções que sejam necessárias de modo a evitar a repetição do problema.

A Gestão Financeira, enquadrada no ciclo PDCA, é essencial para a saúde financeira de qualquer organização, pois o gestor controla o fluxo de caixa, elabora orçamentos e toma decisões estratégicas de forma a garantir o lucro do próprio negócio. Esta pode ser definida como “a gestão dos fluxos monetários derivados da atividade operacional, em termos de suas respectivas ocorrências no tempo.” (Cheng & Mendes, 1989).

Como referido por Cheng e Mendes (1989) a Gestão Financeira visa “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).”.

Assim sendo, podemos referir que a área da Gestão Financeira se preocupa com as entradas e saídas de recursos monetários oriundos da atividade operacional da empresa. Nos dias que decorrem, o fluxo de caixa é considerado uma ferramenta eficaz nas empresas, pois “ele é o melhor caminho pra o Administrador e o Contador se planejar, coordenar os setores, dirigindo, assistindo e controlando os financiamentos, o crescimento e lucratividade.” (Bernardo, Costa, & Kemp, 2015, pp. 5-6).

## 1.4 Produção documental

### 1.4.1 Contratos

Conforme escrito no Art.º 11 do Código do Trabalho o “Contrato de trabalho é aquele pelo qual uma pessoa singular se obriga, mediante retribuição, a prestar a sua actividade a outra ou outras pessoas, no âmbito de organização e sob a autoridade destas” (Código do Trabalho, 2022).

Este documento oficializa uma relação entre a entidade empregadora e o trabalhador, formalizando as condições sob as quais o mesmo vai desempenhar a sua função naquela organização em questão.

O contrato de trabalho descreve tudo o que seja relacionado com o cargo da pessoa que ocupou a vaga, assim como o local de trabalho, horário laboral, o direito a férias, remuneração, bem como subsídios, os direitos e deveres do trabalhador e as condições para a execução da sua atividade profissional.

### 1.4.2 Ofício

O ofício é uma forma de correspondência utilizada no serviço público e é através deste documento que uma instituição se dirige a alguém, a empresas ou outras entidades (Abreu).

Devido à formalidade deste tipo de documento, a redação do mesmo deve seguir determinadas normas, como por exemplo, a linguagem utilizada, a clareza do assunto de forma que a mensagem seja bem entendida, a objetividade evitando palavras desnecessárias ou expressões que nada acrescentam ao texto e a concisão do texto evitando alongar muito o assunto. A impessoalidade também é um ponto a ter em atenção num ofício e para isso o mesmo deverá adotar uma escrita na terceira pessoa.

A estrutura deste documento é dividida pelos seguintes elementos: cabeçalho, data, número do ofício, assunto, texto, saudação e por fim a assinatura com o respetivo cargo da pessoa.

## 1.5 Gestão documental

Atualmente, a gestão documental assume um papel cada vez mais relevante nas organizações, que reconhecem a necessidade de padronizar a documentação para garantir a sua qualidade, confiabilidade e acessibilidade.

Segundo Pires (2016, p. 13) a gestão documental é “o processo administrativo que permite analisar e controlar ... a informação registada” gerida com uma determinada organização que corresponde à missão e objetivos da empresa. É também na gestão documental que todos os documentos são classificados de certa forma para posteriormente serem arquivados.

Entende-se por gestão de documentos “o conjunto de tarefas e procedimentos orientados para obter uma maior eficácia e economia na exploração ou aproveitamento dos documentos por parte das organizações.” (Leitão, 2010, p. 11).

Ou seja, a gestão é um procedimento administrativo, cuja principal função é disponibilizar a análise e controle, a todos os colaboradores da empresa, das informações contidas nos documentos, a que os mesmos têm acesso.

De um modo geral, a gestão documental faz parte das necessidades legais de qualquer empresa e, por isso, as organizações veem-se obrigadas a terem a documentação sempre organizada e preparada, não só para uma consulta rápida de quem trabalha nela, mas também para eventuais fiscalizações (Pessoa, 2015).

Esta gestão deverá cumprir as normas e procedimentos relativos à produção, utilização e arquivo dos documentos durante todo o seu ciclo de vida (prazos obrigatórios de guardar o documento). Quando se gerem documentos não nos preocupamos apenas em assegurar o interesse dos colaboradores, mas sim em certificar que os documentos que arquivamos são indispensáveis à empresa, devendo estes estar devidamente preservados (Bernardes & Delatorre, 2008).

## 1.6 Arquivo

A palavra “arquivo” surge na antiga civilização grega com a denominação de *arché*, que segundo Paes (2004, p. 19) evoluiu posteriormente para *archion* designando-se como o “local de guarda e depósito dos documentos”.

O arquivo é considerado como um depósito ou armazém onde apenas conseguimos observar estantes com dossiers organizados por uma determinada data, assunto, etc. Este tema foi algo que veio a evoluir ao longo da história, sabendo assim que atualmente as empresas utilizam ferramentas de trabalho que servem como o arquivo digital.

Os arquivos são criados com o intuito de preservar documentos exclusivamente relacionados com a empresa em questão, não tendo a necessidade de armazenar qualquer outro tipo de documento/informação. Não basta apenas organizar, torna-se importante, também, saber utilizá-los e acima de tudo preservá-los.

A principal função do arquivo é facilitar o acesso às informações, contidas nos documentos, aos trabalhadores da organização em questão. A questão de construir e organizar um arquivo põe em causa recursos materiais (dossiers, estantes, etc.) e recursos humanos, os funcionários organizam os documentos e dossiers e posteriormente estes são arrumados por uma ordem lógica e de fácil acesso.

Para isso é fundamental que a documentação esteja armazenada, de forma organizada, com o intuito de preservar e servir com eficiência os interessados.

### 1.6.1 Arquivo físico

Para Santiago, Silva e *Paes* (2020, p. 59) o arquivo físico é “o local específico para a guarda dos documentos elaborados ou recebidos pelas organizações” sejam estas públicas ou privadas.

Este tipo de arquivo pode ser classificado pela sua forma de organização, pela frequência de consulta, pela posição dos documentos e por fim pelo nível de informatização. No que diz respeito à frequência de consulta, os documentos arquivados podem ser considerados como ativos, semi-ativos e inativos/mortos.

Um arquivo ativo, tal como o próprio nome indica, são documentos que se consultam com alguma frequência, pois são informações recentes de assuntos ainda em curso e que, normalmente, se situam junto aos trabalhadores que os utilizam. Semi-ativos são documentos de baixo índice de consulta, ou seja, deixaram de ser consultados com tanta frequência, mas permanecem acessíveis, pois tratam-se de assuntos que já passaram, mas que poderão ser necessários por qualquer motivo relacionado com os mesmos. Por fim, os arquivos inativos são aqueles documentos arquivados que por razões de ordem fiscal, jurídica ou histórica da empresa devem ser conservados e a consulta dos mesmos é feita apenas em casos especiais (Lourenço & *Cantarotti*, 2010).



**Figura 3** – Arquivo físico do Centro de Formação de Castelo Branco.

Fonte própria

### 1.6.2 Arquivo digital

Atualmente, as ferramentas digitais impulsionam a competitividade das organizações exigindo o desenvolvimento de novas estratégias e soluções inovadoras para maximizar a produtividade das mesmas, reduzindo assim os custos e aumentando a rentabilidade.

Entende-se por arquivo digital, “uma estrutura que compreende tecnologia, recursos humanos e um conjunto de políticas para incorporar, gerir e disponibilizar ... objectos digitais de natureza arquivística” (Barbedo, p. 13).

Este tipo de arquivo vem superar os limites do arquivo tradicional que conhecemos, aquele que era feito através da organização de papéis, tornando a transmissão dos documentos de uma forma mais rápida e fácil.

Na verdade, a utilização do papel estará sempre presente no quotidiano das empresas, pois continuará a preservar toda a informação relevante às mesmas. No entanto, as empresas estão a substituir o papel pelo armazenamento digital através de redes de partilha dentro de cada organização, permitindo a todos os colaboradores da mesma o acesso a todos os documentos partilhados.

Este arquivo tem algumas vantagens, tais como, a rápida transmissão de documentos, as atualizações de informações são mais ágeis e o armazenamento é poupado no que diz respeito ao espaço físico da empresa.

Segundo *Gandini, Salomão e Jacob* (2016, p. 2) baseando-se em *Bill Gates* “as companhias de sucesso no futuro serão as que utilizarem ferramentas digitais para reinventar sua maneira de trabalhar” e se cada empresa “converter cada documento de papel em um arquivo digital, ela se tornará mais competitiva.”

*Bill Gates* afirma ainda que o papel estará sempre conosco, no entanto a importância do mesmo, com ênfase de encontrar, preservar e distribuir a informação está a diminuir.

## 1.7 Gestão de Base de dados

Uma base de dados é o local onde se pode guardar informação, sendo que a mesma “pode ser consultada, alterada, apagada, na totalidade ou parcialmente” (Coelho, 2011, p. 4).

Em termos gerais, uma base de dados trata-se de “uma colecção de dados partilhados, (...) que estão logicamente relacionados e organizados de acordo com os requisitos de informação de uma organização.” (Belo, p. 7).

Ao contrário dos mais diversos tipos de documentos que são do nosso conhecimento, em que a informação é colocada conforme a pessoa o bem entender, numa base de dados essas mesmas informações são organizadas de uma forma estruturada e lógica. Assim, facilita na utilidade da informação e poderá ser útil para futuros utilizadores.

## 1.8 Ferramentas Informáticas

As ferramentas informáticas dizem respeito a tudo o que possa estar relacionado com o uso de um computador. Para isso, qualquer profissional deve ter conhecimentos e capacidades de trabalho para com o meio digital.

Sabendo que esta profissão lida diariamente com a gestão documental, bem como a transmissão de informações, a atividade de secretariado procurou fazer o uso das ferramentas informáticas disponibilizadas na época.

Resumidamente, em 1870 eram utilizados o telefone, a máquina de escrever e o papel carbono para ..., e com a evolução da tecnologia surgiram os computadores, a internet, o *e-mail* e todas as ferramentas que são possíveis de utilizar atualmente nas organizações (Martins, Rocha, Andrade, & Barbotin, 2015, p. 72).

Todas as ferramentas utilizadas nos dias atuais, possibilitam, ao profissional, o tratamento e a transmissão de informações em tempo real, para além do armazenamento a que os trabalhadores da empresa em questão têm acesso. O secretário auxilia nas tomadas de decisão devido à rapidez que existe na produção e no acesso a todas as informações e/ou documentos (Martins, Rocha, Andrade, & Barbotin, 2015, p. 74).

Relativamente às ferramentas disponibilizadas pela empresa, para que o secretário possa fazer uso das mesmas é importante que ele tenha conhecimento dessas ferramentas em questão e interesse pessoal em aprender como usufruir das mesmas.

Assim, para que o profissional de secretariado possa desempenhar corretamente as suas funções deverá ser proativo e interessado em manter-se, sempre que possível, atualizado no que diz respeito às novas tecnologias.

Atualmente, as ferramentas mais utilizadas são o *Word*, *Excel*, *Outlook*, os programas de faturação e as redes sociais, como o *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, entre outras. A utilização destas ferramentas informáticas varia consoante a organização pois a maioria possui ferramentas informáticas específicas e apenas acedem quem faz parte da mesma.

### 1.8.1 Microsoft Word

A ferramenta *Word* é um processador de texto produzido pela *Microsoft Office*, criado por *Richard Brodie* em 1983, para computadores.

O *Microsoft Word* pode ser usado para produzir trabalhos e textos académicos ou em contexto de trabalho diário, como por exemplo, declarações, convocatórias, atas, contratos, cartas, entre outros. Relativamente a outros editores de texto, o *Word* suporta a adição e edição básicas de imagens, a formatação de texto, elaboração de tabelas, etc.

### 1.8.2 Microsoft Excel

O *Microsoft Excel*, mais conhecido apenas por *Excel*, é uma ferramenta com folhas de cálculo produzido pela *Microsoft*, para computadores, criado por *Dan Bricklin* em 1987.

O *Excel* trata-se de uma ferramenta valiosa que pode ajudar qualquer trabalhador ou empresa a alcançar os seus objetivos, pois através dele é permitido organizar e analisar qualquer tipo de dados. Através dos seus recursos, o *Excel* serve também para construção de tabelas. Além de todas as suas funcionalidades, o *Excel* trabalha à base de fórmulas.

### 1.8.3 Intranet

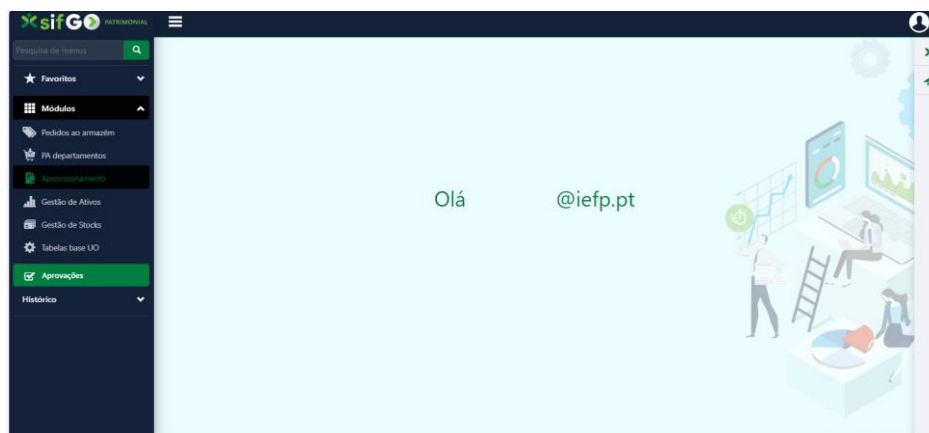
A *Intranet* é uma rede onde se acede a aplicações e/ou plataformas de uma determinada instituição, da qual só pode ser acedida por pessoas autorizadas, no caso dos colaboradores da empresa.

Esta tecnologia facilita a comunicação interna pois permite que os colaboradores partilhem informação entre departamentos de forma mais rápida e com melhor eficiência operacional (Pedro, 2022).

A *Intranet*, fruto da *Internet*, é “um ambiente de computação heterogéneo que liga diferentes plataformas de hardware, ... de modo a comunicar, colaborar” e inovar de uma forma contínua e integrada (Pereira, 2004, pp. 103-104).

## SIFGO

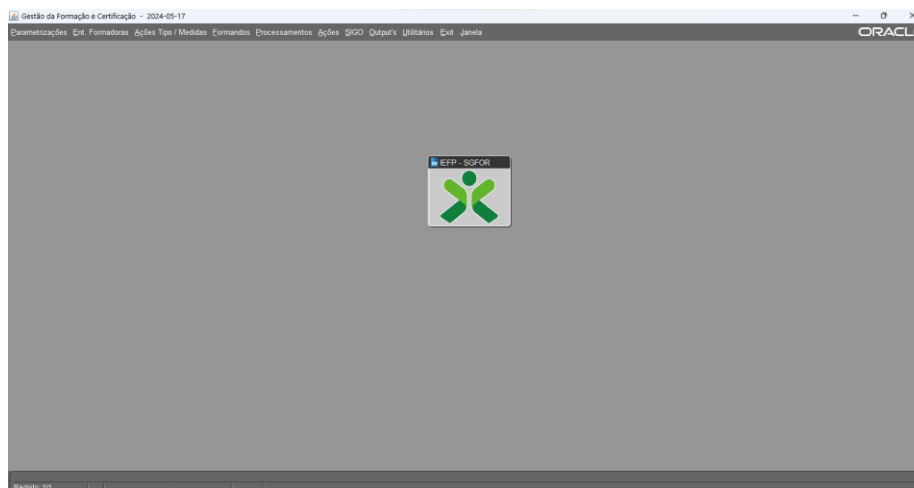
Sistema de Informação Financeira e Gestão Orçamental (SIFGO) é uma plataforma de tratamento administrativo e financeiro de aquisições. Ou seja, a partir desta ferramenta é possível acompanhar qualquer processo desde a sua abertura até ao encerramento do mesmo.



**Figura 4** – Plataforma interna SIFGO.  
Fonte SIFGO

## SGFOR

Sistema de Gestão da Formação do IEFP (SGFOR) é uma aplicação que, tal como o próprio nome indica, gere todas as ações do centro. Através desta plataforma é possível aceder a diversa informação acerca das formações, dos formadores e dos formandos.



**Figura 5** – Plataforma interna SGFOR.  
Fonte SGFOR

## SGD

Sistema de gestão documental (SGD) é considerado um arquivo digital, ou seja, para além dos dossiers que estão arquivados no centro, esta plataforma contém exatamente os mesmos documentos que qualquer dossier relativo ao Centro de Formação.



**Figura 6** – Menu da plataforma interna SGD.  
Fonte SGD



## **2 Apresentação do estágio e da entidade acolhedora**

### **2.1 Acerca do estágio**

Como consta no Regulamento dos Estágios Curriculares da Escola Superior de Educação, a finalidade da realização deste estágio abrange proporcionar um contacto mais profundo e direto com o mercado de trabalho, com vista a inserção do aluno na vida ativa, através da realização de atividades que se desempenham num determinado posto de trabalho.

O estágio decorreu no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco com início a 14 de fevereiro de 2024 e término a 24 de maio do mesmo ano.

A orientadora do estágio curricular foi a Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo que faz parte do Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira (NGAF) do CEFP-CB. A responsável pela supervisão do estágio foi a Doutora Marta Félix, professora da Unidade Curricular Gestão Administrativa de Recursos Humanos.

#### **2.1.1 Objetivos do estágio**

Segundo o Regulamento de Estágio da Escola Superior de Educação (ESE), o Estágio Curricular visa proporcionar um contacto mais profundo com a atividade profissional no âmbito do Secretariado. Assim, promove a perceção e a aprendizagem em diversos contextos socioprofissionais, pois permite a convivência com problemas do dia a dia relacionados com o exercício da área de formação.

O objetivo, por parte da estagiária, é o contacto com o mundo organizacional com o propósito de adquirir experiências de trabalho que não são conseguidas em contexto académico.

Simultaneamente deve aplicar e enriquecer os seus conhecimentos relacionados com a área de formação, desenvolver competências, atitudes e capacidades no contexto laboral, ou seja, a responsabilidade, trabalho em equipa, cooperação, entre outras.

Este estágio visa, também, a inserção profissional para qualquer recém-licenciado no mundo do trabalho.

O presente relatório tem como objetivo apresentar, de forma abrangente e pormenorizada, as experiências e as aprendizagens da estagiária durante o período de estágio, incluindo os seus principais contributos para a sua entidade acolhedora. Além disso, trata-se de uma ferramenta de avaliação do desempenho da aluna.

Posto isto, é possível relacionar a prática com todos os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer das aulas.

## 2.2 Entidade acolhedora

O Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) é um organismo do Estado Português, de emprego e/ou formação tal como o próprio nome indica, que tem como principal objetivo promover a criação de novos postos de trabalho e a qualidade dos mesmos, bem como o combate ao desemprego.

Neste momento o instituto conta com uma rede abrangente de centros, tais como, Centros de Emprego, de Formação Profissional e de Apoio à Criação de Empresas. Estrutura-se pelos seus Serviços Centrais, por cinco Delegações Regionais (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve), 30 Centros de emprego e formação profissional, 23 Centros de emprego e 1 Centro de formação e reabilitação profissional (IEFP, A Instituição).

O IEFP é a entidade que executa as políticas de emprego e formação profissional das quais resulta o seu principal objetivo.



**Figura 7** – Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco.  
Fonte própria

### 2.2.1 História do IEFP

O percurso do Instituto do Emprego e Formação Profissional tem sido de longa data até aos dias de hoje. É na década de 1930 que surgem os primeiros antecedentes a enfrentar o desemprego que resultava da crise económica existente.

Os primeiros passos desta entidade ocorreram em 1962 onde teve diversas designações até àquela que conhecemos hoje, dada em 1979. Portugal atravessava uma reorganização industrial onde o desemprego existente resultava dos métodos de fabrico, ou seja, a industrialização. Sabendo que, na altura, os portugueses não tinham qualquer tipo de habilitação adequada, eram desvalorizados, viam-se num enorme confronto com o desemprego.

Em 1964 entrou em funcionamento o primeiro Centro de Formação Profissional Acelerada devido à falta de trabalhadores qualificados e cujos objetivos iam ao encontro das necessidades profissionais. No ano seguinte foi criado o Centro Nacional de Formação e Monitores destinado à composição e preparação de pessoal nos centros e aos problemas que surgissem.

Nos primeiros Centros de Formação foi implementada a Formação Profissional para Adultos com o intuito de qualificar pessoal, num curto espaço de tempo, em profissões prioritárias como a construção civil, metalomecânica, eletricidade, *etc.*

É a partir do ano 1967 que se expande a rede de centros (acréscimo de 6 centros de emprego) e a existência de um Centro de Formação Profissional. Este serviço tornou-se numa rede extensa e com uma ótima cobertura geográfica, de todo o território nacional, para que fosse possível chegar a toda a população.

O Decreto-Lei nº 519-A2/79, de 29 de dezembro, marca a fundação do Instituto do Emprego e Formação Profissional, com autonomia administrativa e financeira. Este instituto é criado com o principal objetivo de integrar a execução das políticas de emprego/formação de forma a gerar a aproximação à diversidade, racionalidade e operacionalidade das regiões.

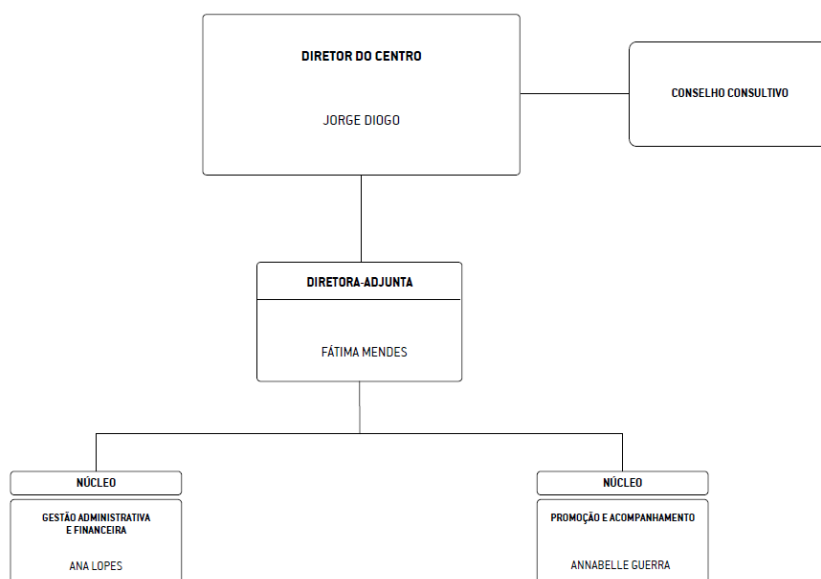
No ano 1982 o IEFP já contava com o país dividido em 5 regiões, tais como, a Delegação Regional do Norte, do Centro, de Lisboa e Vale do Tejo, do Alentejo e do Algarve. No campo de ação destas delegações funcionam os Centros de Emprego, Centros de Formação Profissional de Gestão Direta, Centros de Reabilitação e, ainda, Centros de Apoio à Criação de Empresas (CACE).

De forma a tornar a administração pública mais eficiente e racional, no que toca aos recursos públicos, em 2012 iniciou-se uma fase de reorganização e melhoramento da mesma, cumprindo assim os objetivos relativos à redução da despesa pública.

Atualmente, a complexa rede de Centros do IEFP abrange 30 Centros de Emprego e Formação Profissional, 23 Centros de Formação e 1 Centro de Formação e Reabilitação Profissional.

### **2.2.2 Organograma da Delegação Regional do Centro**

Para que se perceba melhor, este instituto, é importante a observação da sua estrutura organizacional. Qualquer organograma não passa de uma representação esquemática onde consta a estrutura da organização em questão. Abaixo é apresentado o organograma do Instituto do Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco, da Delegação Centro.



**Figura 8** – Organograma Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco.  
Fonte: Site do Instituto do Emprego e Formação Profissional

### 2.2.3 Missão, Visão e Valores

O IEFP tem como missão combater o desemprego criando, assim, ações de formação para desenvolver as competências e qualidades dos candidatos, para um melhor desenvolvimento nas suas carreiras profissionais.

A sua visão é desenvolver competências, formar e reabilitar os profissionais e/ou pessoas e auxiliar na ocupação de vagas de emprego com pessoal devidamente qualificado.

Os valores são os seguintes:

- **Promover** a oferta/procura de emprego através de ações de formação profissionais e qualificação escolar adequadas às necessidades das entidades, desenvolvimento de microempresas e criação de novos postos de trabalho, e reabilitação profissional de pessoas com deficiência;

- **Incentivar** a criação e a assistência dos postos de trabalho através de métodos adequados ao contexto da empresa e a integração de toda a diversidade com as devidas normas;

- **Assegurar** medidas políticas de emprego que facilitam a inserção das pessoas, com dificuldades, no mercado de trabalho;

- **Fomentar** a divulgação e o conhecimento de problemas existentes no mercado de trabalho por meio de recursos adequados ao crescimento;

- **Participar** no desenrolar das atividades técnicas de organizações nacionais/internacionais que visam promover o emprego, a formação e a reabilitação profissional;

- **Colaborar** na organização das etapas integradas na política de emprego;

- **Realizar** ações para acompanhar e verificar os apoios relativos às medidas de emprego e formação profissional (IEFP, A Instituição).

#### **2.2.4 Ações de formação**

##### **Cursos de aprendizagem**

Os cursos de aprendizagem têm como principal objetivo “reforçar os níveis de qualificação dos jovens e adultos, com vista à melhoria da empregabilidade, ..., bem como o prosseguimento de estudos, numa modalidade de educação e formação, ou de nível superior.” (IEFP, Cursos de aprendizagem).

Esta modalidade de formação destina-se a jovens e adultos com idade até aos 29 anos, que possuam o 9º ano de escolaridade (ou habilitação legalmente equivalente) sem a conclusão do ensino secundário.

##### **EFA**

Os cursos de educação e formação para adultos permitem elevar os níveis de habilitação escolar e profissional da população portuguesa adulta e melhorar as suas condições de empregabilidade. (IEFP, Cursos EFA)

Esta formação destina-se a adultos com idade igual ou superior a 18 anos com baixa qualificação e, prioritariamente, sem a conclusão do ensino básico ou secundário.

##### **CET**

Os Cursos de Especialização Tecnológica “permitem obter uma formação de nível pós-secundário não superior e visam responder às necessidades do mercado de trabalho, ao nível de quadros intermédios.” (IEFP, Especialização Tecnológica).

Esta formação destina-se a candidatos de idade igual ou superior a 18 anos com uma das seguintes habilitações:

- Curso de ensino secundário ou habilitação legalmente equivalente;
- Nível básico de educação e que estejam a frequentar uma modalidade de educação ou formação ou um processo de reconhecimento, validação e certificação de competências de nível secundário;
- Diploma ou certificado de nível 5 de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ), ou diploma de especialização tecnológica, ou grau ou diploma de ensino superior.

## **FM**

As formações modulares permitem atualizar/aperfeiçoar “os conhecimentos teóricos e práticos da população portuguesa adulta, bem como elevar os seus níveis de habilitação escolar e profissional.” (IEFP, Formações modulares certificadas).

Estas formações são destinadas a adultos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados ou desempregados que pretendam melhorar as suas competências nos domínios de âmbito geral ou de uma profissão específica.

## **VA**

A medida de formação Vida Ativa - Emprego Qualificado “permite potenciar o regresso ao mercado de trabalho de desempregados, através de uma rápida integração em ações de formação de curta duração.” (IEFP, Vida Ativa).

A VA destina-se a desempregados (com pelo menos 18 anos) subsidiados ou não, inscritos nos Serviços de Emprego, independentemente das habilitações escolares.

## **PLA**

Os cursos de Português Língua de Acolhimento “permitem elevar a capacidade de expressão e compreensão da língua portuguesa ... e facilitar o processo de integração social, profissional e cívico” contribuindo assim para a prevenção da discriminação em função da origem de cada um e acima de tudo promovendo a igualdade de todos (IEFP, Português Língua de Acolhimento).

Esta modalidade destina-se a cidadãos migrantes adultos com idade igual ou superior a 16 anos, desempregados ou ativos empregados cuja língua materna não é o português.

## **RVCC**

O Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências é “um processo que permite obter uma certificação profissional com base na demonstração de aprendizagens realizadas ao longo da vida e de competências adquiridas através da experiência profissional” (IEFP, RVCC).

Esta modalidade destina-se a adultos que pretendam aumentar as suas qualificações profissionais

### 3 Atividades desenvolvidas

O plano de estágio foi elaborado consoante o que está previsto no Regulamento de Estágios, permanecendo assim planeado o desenvolvimento de inúmeras atividades, nomeadamente produção documental, gestão de arquivo, utilização de aplicações informáticas, entre outras, como é apresentado no Anexo I.

A planificação do estágio e a devida metodologia de aprendizagem utilizada foram elementos bastante importantes para que as atividades fossem executadas com eficácia e para que os objetivos definidos pela orientadora fossem cumpridos, garantindo todo o sucesso no desempenho das funções e o êxito do estágio.

#### 3.1 Acolhimento da estagiária

A pedido da orientadora de estágio, Ana Rita Melo, a estagiária apresentou-se no Centro de Formação no dia 14 de fevereiro. Ainda no mesmo dia, juntamente com uma colega de trabalho, a Coordenadora do Núcleo propôs uma visita às instalações do CEFP-CB para que a aluna conhecesse a dimensão do mesmo e como está dividido.

Para que a estagiária tivesse a oportunidade de trabalhar com todas as aplicações do centro, foi-lhe criada uma conta de acesso às mesmas, ao *Outlook* e principalmente de acesso ao computador da entidade.

No Dia da Mulher foi feito um lanche para todas as mulheres que trabalham no CEFP-CB, incluindo as estagiárias que se encontravam no período de estágio. Ainda no mesmo dia, na entrada do edifício principal, foi criado um quadro onde constava os nomes de todas as mulheres que fazem parte do centro de Castelo Branco.



**Figura 9** – Dia da Mulher no CEFP-CB.  
Fonte própria

## 3.2 Produção Documental

### 3.2.1 Elaboração e envio de Ofícios

Uma das tarefas esporádicas que a aluna teve a oportunidade de realizar foi a elaboração e envio de ofícios.

Esta tarefa era realizada através da plataforma SGD, onde a estagiária acedia ao menu “Documentos” e preenchia os campos indispensáveis como por exemplo “Tipo de documento” que era “ofício”, a “Forma de envio” sendo esta por correio, *etc.* Após todos os campos preenchidos era redigido o assunto do *email* e um pequeno texto como se pode observar na figura abaixo.

**Assunto:**

Envio do certificado de qualificações da ação de formação (nome do curso)

**Texto:**

Junto se envia o Certificado de Qualificações da ação de formação frequentada neste Centro de Formação Profissional.

Cumprimentos,

A Diretora-Adjunta

---

Fátima Mendes

**Figura 10** – Texto para o envio de ofícios.  
Fonte própria

Após “Criar documentos” era possível visualizar cada um deles e era necessário imprimi-los para que a Diretora-Adjunta os pudesse assinar. Depois de assinados e carimbados a outra tarefa da estagiária era agrupar este documento com o certificado de qualificação da mesma pessoa e por fim colocar num envelope para posteriormente ser enviado por correio para o formando em questão.

## 3.3 Arquivo físico

### 3.3.1 Lombadas para organização do arquivo

A aluna começou o estágio por elaborar algumas lombadas (Apêndice I) para os dossiers que estavam num dos arquivos do Centro. Os mesmos estavam apenas escritos a lápis e para melhor perceção na procura de algum em específico, tornava-se mais fácil se todos estivessem marcados da mesma forma, alterando apenas os nomes dos cursos e as devidas datas de início e fim como é possível observar através da figura abaixo.



**Figura 11** – Lombadas elaboradas para organização do arquivo.  
Fonte própria

No gabinete da Coordenadora do Núcleo estavam uns dossiers relativos aos funcionários que trabalham no Centro de Formação de Castelo Branco. Neles constavam documentos como justificações de faltas, atestados médicos, entre outros.

A estagiária tinha duas funções a fazer perante aqueles dossiers, sendo a primeira a organização dos nomes dos trabalhadores por ordem alfabética e a elaboração de separadores (Apêndice II) com o respetivo nome da pessoa a que se tratavam os documentos. A segunda tarefa tratava-se de elaborar novas lombadas (Apêndice III) para os mesmos dossiers que foram necessários utilizar para a organização dos documentos acima referidos. Nestas lombadas constavam alguns títulos como “Informações recebidas”, “Processos Individuais dos trabalhadores”, *etc.*



**Figura 12** – Lombadas relativas aos funcionários do Centro.  
Fonte própria

Após a conclusão da elaboração das lombadas e a colocação das mesmas nos devidos dossiers, a aluna organizou os mesmos, por ordem, exatamente na mesma estante, no gabinete da Coordenadora Ana Rita.

### **3.4 Validação de Informações de Cursos e Formandos para Prestação de Contas**

Através do site do IEFP, IP, no menu destinado aos “Apoios” é possível conhecer 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, Regras de Comunicação).

A intervenção do IEFP, I.P. no Portugal 2020 operacionaliza-se, essencialmente, 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).

O IEFP é, deste modo, 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 as 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. A prestação de contas consiste na análise e compilação dos dados da execução física e financeira dos cursos em candidatura, que são submetidos a futuro reembolso. Nestes dados a apresentar constam por exemplo a listagem de ações ministradas no ano em causa, a listagem dos formadores que estiveram envolvidos nas ações e as horas de cada UFCD.

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

Os dados que são apresentados para a prestação de contas são, praticamente todos, recolhidos do SGFOR visto que é nessa ferramenta de trabalho que são registadas e geridas todas as ações de formação. Assim, era necessário identificar os cursos, desenvolvidos pelas normas dos projetos comunitários, que iriam a prestação de contas.

O Núcleo de Acompanhamento e Candidaturas da Delegação Centro do IEFP enviou um ficheiro com a identificação de todas as ações de formação de Vida Ativa que decorreram no CEFP-CB, onde constava o número financeiro dos cursos (número atribuído pelo SGFOR quando a ação é caracterizada no mesmo).

Dentro da vasta informação a apresentar relacionada com as ações de formação, os dados dos formadores e as horas que ministraram em cada ação deviam ser apresentados na prestação de contas.

Para preencher o *template* (Anexo II) relativo aos dados dos formadores e às horas ministradas por cada um a estagiária necessitava de consultar a pasta relativa a cada ação de formação que se encontrava no arquivo digital corrente do Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco, designada por “Nova Partilha”.

Nessas mesmas pastas constavam uns ficheiros *Excel*, denominados por “Mapa de Horas”, onde os coordenadores das ações registavam, mensalmente, as horas que cada formador ministrava em cada UFCD, com base nas folhas de sumários das respetivas ações.

DOMÍNIO/CÓDIGO	FORMADOR	CARGA HORÁRIA	HORAS MINISTRADAS POR DIA						TOTAL	HORAS ACUMULADAS	HORAS POR PLANEAR	HORAS IDEIAS
		Tot Mod.	1	2	3	4	5	6				
UFCD 1823		25							0	25	0	0,00
UFCD 1824		25							0	25	0	0,00
UFCD 1825		50							0	50	0	0,00
UFCD 1826		50	7	7	4	7			25	50	0	0,00
<b>TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO</b>		<b>150</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>			<b>25</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

**Figura 13** – Documento Excel “Mapa de horas”.  
Fonte “Nova Partilha”

Através deste documento era possível identificar qual ou quais os formadores do curso e qual o contrato de cada um que eram necessários para preencher o *template* “Mapa Resumo”. Além desses dados era necessário também confirmar as horas ministradas por cada formador na respetiva UFCD e adicionar no mesmo *template*.

Ao mesmo tempo, a estagiária tinha aberto um documento *Excel* com a listagem dos formadores que estariam envolvidos nas ações de formação do ano em questão e a sua função era assinalar nesse documento os formadores envolvidos na prestação de contas. Este documento registava os dados pessoais e profissionais de cada um como, por exemplo, nome completo, NIF, número de identificação, morada, contacto, entre outros.

Esta operação em questão contemplava ações de formação realizadas pelo CEF-CP num período de três anos da modalidade Vida Ativa, sendo esta medida de formação a que mais se desenvolve no IEF, pois são de curta duração e é obrigatório cada utente desempregado frequentar pelo menos uma destas ações.

A participação da estagiária nesta prestação de contas exigiu um trabalho minucioso e persistente, pois foi necessário analisar imensa informação de aproximadamente 300 cursos. Por se tratar de tanta informação, esta tarefa implicou ainda uma validação final, por forma a averiguar se o total de horas registadas no ficheiro correspondiam ao total de horas de cada curso.

### **3.4.2 Recolha de evidências sobre os formandos amostrados**

O NAC remetia a todos os Centros de Formação os formandos que saíam na amostra e era para esse mesmo núcleo que eram enviadas todas as evidências necessárias.

Em primeiro lugar a estagiária examinava o documento para perceber a quantidade de dados que estavam de certa forma errados (assinalados a vermelho).

No arquivo, a estagiária procurava os dossiers correspondentes aos cursos listados e iniciava a tarefa principal que era a pesquisa de certificados de habilitações dos formandos.

Posteriormente era necessário atualizar os dados relativos à habilitação e nível de cada formando, no documento *Excel*, e para esses dados alterados a estagiária pegava nos respetivos documentos (certificado de habilitações e contrato assinado) e digitalizava.

## **3.5 Fases da Aquisição de Serviços de Formação Profissional**

### **3.5.1 Proposta de Aquisição de Serviços de Formação**

Atualmente o CEFP-CB conta com um vasto leque de formadores, no entanto face às mais variedades áreas de formação e ao elevado número de ações presentes nas formações há a necessidade de contratar formadores externos.

O processo de contratação começa por uma Proposta de Aquisição (PA) que é elaborada pelos coordenadores das ações de formação (Gestores de contratos). Após a PA ser autorizada pela Direção Regional do Centro, o NGAF passa para a abertura do processo e respetivos procedimentos administrativos para as contratações.

Para abertura do processo era necessário ter em atenção toda a informação constante na PA, bem como os documentos anexados.

Através da aplicação SIFGO, a estagiária acedia ao menu “Ativas” constante no separador “Propostas de aquisição”, procurava pelo número da PA em questão e enviava o processo para abertura.

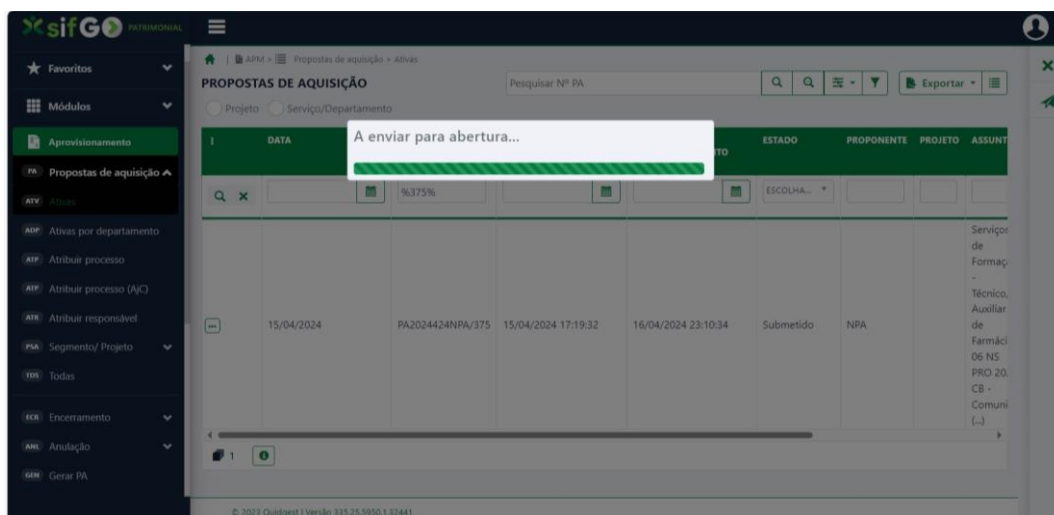


Figura 14 – Envio da PA para abertura.

Fonte SIFGO

### 3.5.2 Processo de Aquisição de Serviços de Formação

De seguida, através do separador “Processos de aquisição” – “Abertura” era selecionada a opção “Simplificado” no processo pretendido.

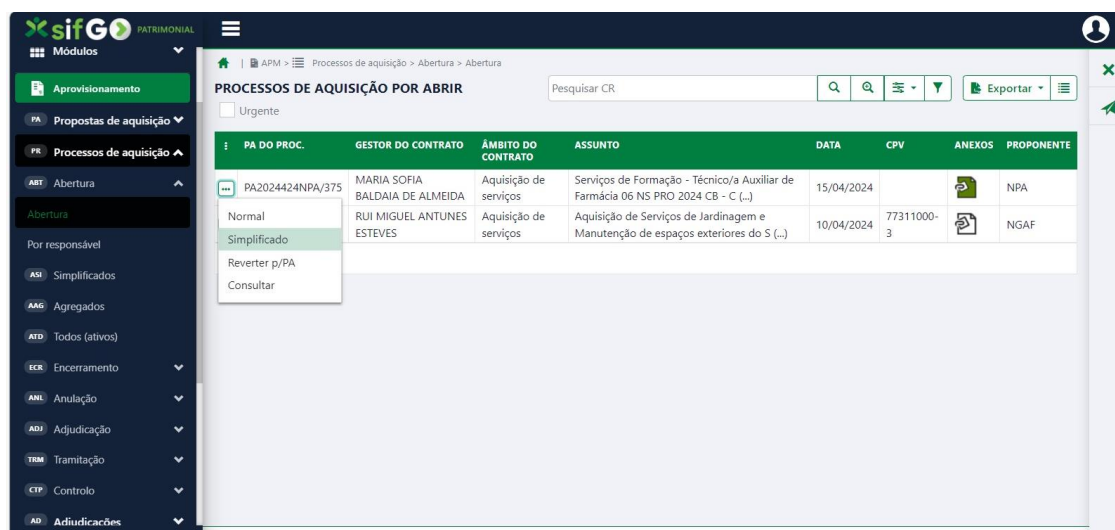


Figura 15 – Seleção da opção “Simplificado” do processo a abrir.

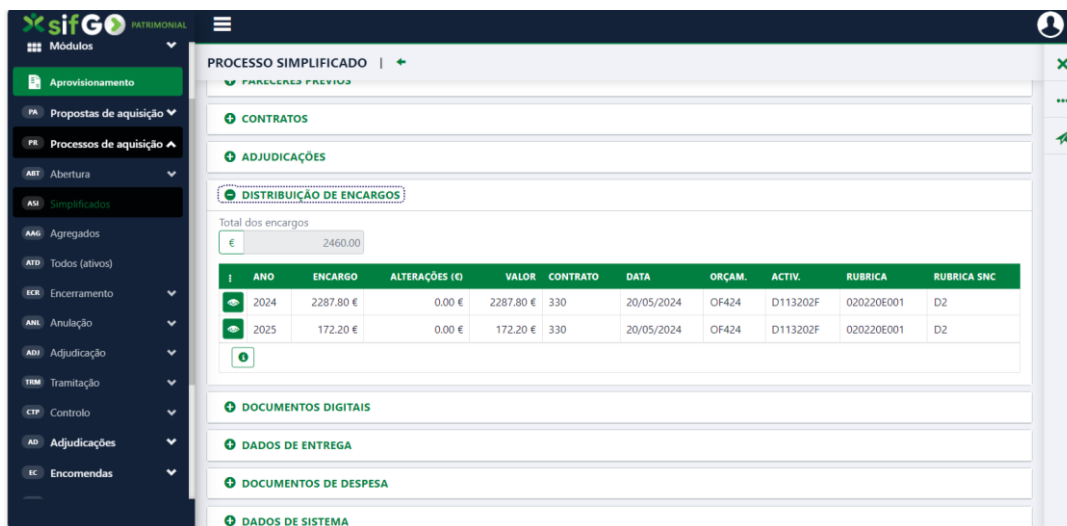
Fonte SIFGO

Dentro do mesmo era necessário preencher alguns campos como o “Responsável do processo”, a “Classificação” com um código relativo ao serviço de formação em questão, no separador “Procedimento” era selecionada a opção “Preço base” e na “Justificação do preço base” selecionar “Tabela preços aprovada”. Na parte da legislação eram selecionadas opções específicas e na fundamentação da mesma a aluna tinha de colar uma frase pré-escrita. Por fim, no campo “Competência” era necessário

escolher a opção “Diretor de Centro (DC)” e no “Fornecedor” selecionar o nome do formador em questão e gravar o processo.

Após gravar era apresentada uma pequena mensagem onde constava o número do processo (PR) que a estagiária apontava na folha da PA, com esta estrutura PR2024424/XXX. Os números dos processos cumprem sempre a mesma estrutura: 2 letras (PR), ano em questão (2024), de seguida o código da unidade orgânica do CEFPCB (424) e após a barra está presente a numeração do procedimento.

Não esquecendo que existiam processos anuais e plurianuais, ambos eram trabalhados praticamente da mesma maneira. No entanto todos os plurianuais tinham um procedimento a mais, no separador “Simplificado” a estagiária tinha de preencher os campos no separador “Distribuição de encargos”, ou seja, para cada ano daquela PA qual seria o valor monetário a gastar.



The screenshot shows the SIFGO system interface. The main content area displays the 'Distribuição de encargos' section for a 'PROCESSO SIMPLIFICADO'. It includes a table with the following data:

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

The total of the charges is shown as 2460.00 €.

Figura 16 – Distribuição de encargos de um processo plurianual.

Fonte SIFGO

Para terminar a tarefa, todos os processos que eram abertos eram, também, adicionados a um documento Excel que estava presente na pasta da partilha, com as informações mais pertinentes, como por exemplo, o número do processo e da PA, nome do formador, datas de início e fim, etc.

### 3.5.3 Peças do Procedimento para apresentação de proposta pelos formadores

Após a abertura dos processos de aquisição de serviços de formação é enviado um convite ao/a formador/a via *email* com a apresentação da proposta para o mesmo ministrar a formação em questão. Nesse *email* consta um documento *Word* denominado por “PR2024424 XXX Declaração e Minuta do contrato” (Anexo III) para que o/a convidado/a possa tomar conhecimento do contrato a celebrar, assinar na segunda página e preencher a tabela relativa ao enquadramento fiscal na página seguinte (indicar se são isentos ou sujeitos a IVA).

A função da estagiária foi preencher a primeira parte da declaração com os dados do/a formador/a como nome, número do cartão de cidadão, residência e número de contribuinte.

1. ██████████, portador(a) do documento de identificação n.º ██████████ - **Cartão de Cidadão**, válido até ██████████, contribuinte fiscal n.º ██████████, residente em ██████████ ██████████, em resposta ao convite formulado por V. Exas., tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de aquisição de serviços de formação profissional, declara, sob compromisso de honra, que se obriga a executar o referido contrato, nos termos e condições previstos na **minuta de contrato** e **anexo** à presente declaração, da qual faz parte integrante.

**Figura 17** – Primeiro parágrafo da declaração a enviar.  
Fonte “Nova Partilha”

No anexo à declaração, eram preenchidos todos os dados relativos à ação de formação e respetivos módulos (UFCD) a ministrar pelo formador em causa. Como por exemplo, a medida de formação (EFA, VA, PLA, etc.); a designação da ação de formação; as datas de início e fim da prestação do serviço; o número financeiro da ação (número atribuído pelo SGFOR quando a ação é caracterizada no mesmo); e a descrição das UFCD com o respetivo número de horas, preço unitário e preço total sem IVA.

### ANEXO À DECLARAÇÃO

Referência do serviço a prestar: **Serviços de Formação - Assistente Administrativo/a 02 NB PRO 2024 CB - Aplicações informáticas de gestão - 34601UF0168**

Medida de Formação Profissional: **Educação e Formação de Adultos**

Designação da ação: **Assistente Administrativo/a 02 NB PRO 2024 CB**

Início previsto em:

N.º Financeiro: **34601UF0168**    **04/06/2024**

Fim previsto em: **13/12/2024**

Descrição	Quantidade	Pr. Unitário 1	Total
UFCD 0571-Aplicações informáticas de gestão - área comercial-25h	25	20,00€	500,00€
UFCD 6395-Aplicações informáticas de gestão - área salários/contabilidade-25h	25	20,00€	500,00€
Total	50 Horas		1.000,00€

**Figura 18** – Informações da ação a ministrar.  
Fonte “Nova Partilha”

#### 3.5.4 Adjudicação

Depois do/a formador/a responder ao *email*, ou seja, apresentar a proposta cumprindo todos os requisitos (o envio da declaração, acima apresentada,

devidamente assinada), é solicitado à Financeira o Cabimento e Compromisso do valor total do respetivo Processo.

Após o compromisso estar efetuado é então possível solicitar a autorização do Processo e da respetiva despesa ao Diretor do Centro, o qual tinha de aprovar e assinar a Proposta de Autorização de Despesa (PAD).

### 3.5.5 Nota de Encomenda e emissão do contrato

Após a PAD ser autorizada e assinada pelo Sr. Diretor do Centro, a aluna tinha de criar a Nota de Encomenda através da plataforma SIFGO. Através do separador “Adjudicação” – “Ativas” era procurado o número do processo e dentro do mesmo era possível ver a PAD no separador “Fase de adjudicação”. Se a mesma estivesse assinada, como referido acima, era possível continuar com este processo.

De seguida era criada a NE e selecionada a opção de enviar “Email ao fornecedor” para que a própria plataforma enviasse a Nota de Encomenda ao fornecedor, o que comprovava a adjudicação do processo.

Por fim era necessário emitir o contrato, registando o tipo de contrato (Serviços de Formação Profissional), 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.

Para terminar a tarefa, a aluna tinha de ir a outro separador, “Contratos” – “Ativos” e procurar o processo pelo número de CT para conseguir editar o mesmo. Nesta fase apenas era necessário alterar a “Classificação” para “tarefa”, colocar um visto nas opções “reduzido a escrito” e “Integra portal do formador?” e na opção “Entidade Reguladora de Litígios” selecionar o “Tribunal da Comarca de Castelo Branco”.

Figura 19 – Fase final da tarefa.

Fonte SIFGO

### 3.5.6 Edição do contrato

Através da plataforma SIFGO é possível fazer o *download* do contrato (Anexo IV), relativo ao processo pretendido, em formato *Word* ou *PDF*. No entanto era necessário efetuar algumas alterações pelo que a estagiária extraía o documento em formato *Word* para poder editar o mesmo antes deste ser enviado para o/a formador/a e assinado pelo mesmo.

No âmbito do financiamento pelo Fundo Social Europeu, era obrigatório que todos os documentos relacionados às ações contempladas numa candidatura apresentassem no rodapé a barra de financiamento relativa ao projeto em causa. Assim, a estagiária tinha de procurar a pasta correspondente à modalidade que pretendia, para a qual o/a formador/a era contratado.



**Figura 20** – Barra de financiamento para cursos EFA, APZ e RVCC.  
Fonte “Nova Partilha”



**Figura 21** – Barra de financiamento para cursos VA e FM AE.  
Fonte “Nova Partilha”



**Figura 22** – Barra de financiamento para cursos PLA.  
Fonte “Nova Partilha”

As alterações começam exatamente pelo início do documento, a estagiária tinha de ter em atenção se na PA estava referido se era isento ou sujeito a IVA, para que no primeiro parágrafo fosse feita essa alteração.



**CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO  
PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO**

**Contrato n.º CT2024424/247**

Contrato de aquisição de serviços de **formação**, adjudicado por despacho do/a Diretor(a) do **Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco**, em **10/04/2024**, pelo montante estimado de [REDACTED], com IVA incluído, sendo [REDACTED] correspondentes ao valor da prestação de serviços e [REDACTED] referentes ao valor do IVA.

**PRIMEIRO OUTORGANTE:** Instituto do Emprego e da Formação Profissional, IP (IEFP, IP), Instituto Público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, nos termos do n.º 1, do art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 143/2012, de 11 de julho, pessoa coletiva n.º **501442600**, com sede na **Rua de Xabregas, n.º 52, 1949-003 Lisboa**, devidamente representado neste ato por **Jorge [REDACTED] Diogo**, portador do Cartão de Identificação n.º [REDACTED], válido até [REDACTED], com morada profissional na Rua D - Zona Industrial - 6000-459 Castelo Branco, que outorga, na qualidade de Diretor do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco, designado em regime de comissão de serviço pela Deliberação n.º I/DLB/131/2023/CD, de 08 de novembro, do Conselho Diretivo ao abrigo do ponto 1.3 da delegação de competências, conforme despacho (extrato) n.º 10353/2018 do Delegado Regional do Centro do IEFPP, IP, publicado no Diário da República, 2.ª Série - n.º 215, de 8 de novembro de 2018.

**SEGUNDO OUTORGANTE:** [REDACTED], portador do documento de identificação n.º [REDACTED], válido até [REDACTED], contribuinte fiscal n.º [REDACTED], residente em [REDACTED], titular da habilitação académica:  
**Licenciatura.**

**Figura 23 – Primeira página de um contrato com IVA.**

Fonte “Nova Partilha”

No caso dos contratos plurianuais (contratos com início e término em anos diferentes) é necessário acrescentar dois parágrafos na cláusula sétima, com informação e data da autorização do encargo plurianual pelo Sr. Delegado Regional do Centro do IEFPP, IP.

**b) Processos plurianuais**

Inserir os textos a branco e no ponto 6 colocar os respetivos dados da autorização de encargos nos campos assinalados a azul:

5. O encargo emergente deste contrato será satisfeito pela dotação da classificação orçamental **020220E001/D119209F** e fonte de financiamento **XXX**, a que corresponde o compromisso n.º **CM2023424/1661** (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).

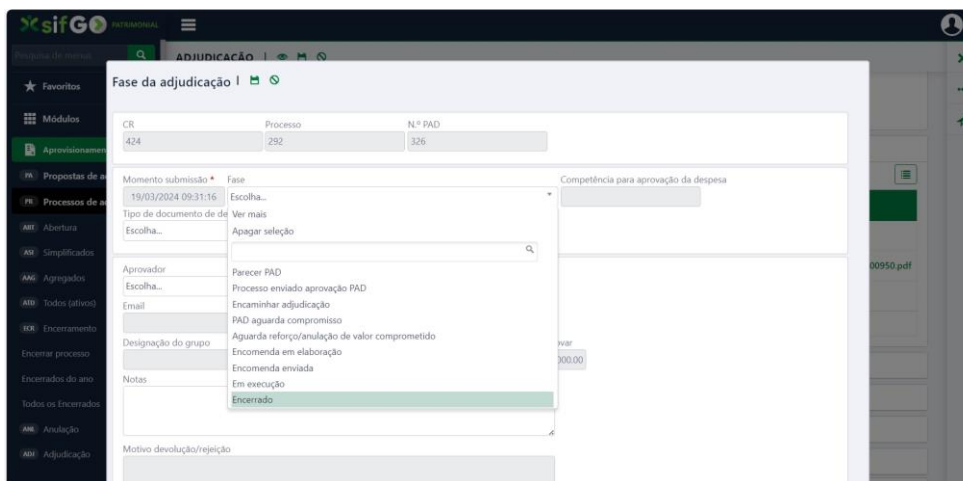
6. Os encargos futuros resultantes deste contrato, foram autorizados por despacho do **Sr. Delegado** Regional do Centro do IEFPP, IP., de **XX/XX/2024**, ao abrigo da Deliberação (extrato) n.º 129/2022, de 2 de fevereiro (retificada pela Declaração de Retificação n.º 168/2022, de 3 de março), do Conselho Diretivo do IEFPP, 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/**XXXX**/2024/C-PG, de **XX/XX/2024**.

7. De acordo com a Diretiva 2014/55/EU e Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, a partir de 18 de abril de 2020 o Primeiro Outorgante fica obrigado a receber faturas eletrónicas no modelo a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do Decreto-Lei 111-B/2017 de 31 de agosto, estando o IEFPP vinculado à plataforma de faturação eletrónica da ESPAP – FE-ESPAP.

**Figura 24 – Texto adicional na clausula sétima dos contratos plurianuais.**

Fonte “Nova Partilha”





**Figura 26 – Nova fase de adjudicação no processo.**  
 Fonte SIFGO

Noutro separador, ainda com o mesmo processo, na respetiva opção a estagiária seleccionava a data do dia em que estava a encerrar o processo em questão, por fim guardava todas as alterações e assim tinha o encerramento do processo concluído.

## 4 Reflexão crítica

O plano de estágio foi elaborado entre a orientadora de estágio, Coordenadora de Núcleo Ana Rita Melo do CEFP-CB, e a ESECB, com as atividades a desenvolver pela estagiária ao longo da formação em contexto de trabalho. Todas as tarefas assinaladas foram desenvolvidas com sucesso no período compreendido entre 12 de fevereiro a 24 de maio de 2024.

A estagiária foi recebida pela sua orientadora, integrando-se rapidamente e orientando-se quanto às atividades a desenvolver. Todas as tarefas atribuídas possuíam um elevado grau de responsabilidade e estavam diretamente relacionadas com o perfil de um profissional de secretariado. Essa correlação facilitou a execução das tarefas, uma vez que a estagiária possuía conhecimentos suficientes para desenvolvê-las de forma assertiva.

Isso deveu-se, principalmente, às Unidades Curriculares relacionadas com Gestão, Análise e Produção de Texto e TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação). Estas UCs possibilitaram a realização de diversas tarefas, como a elaboração de contratos, redação de declarações e encerramento de processos, entre outras. No entanto, algumas UCs abordadas ao longo do curso, especialmente as de línguas estrangeiras como inglês e francês, não foram colocadas em prática durante o estágio, o que indica uma área potencial de desenvolvimento futuro para a estagiária.

Durante o estágio, a estagiária enfrentou algumas dificuldades iniciais, principalmente relacionadas à adaptação ao novo ambiente de trabalho e à dinâmica com os colegas, no entanto, essas dificuldades foram gradualmente superadas. A orientação constante e o apoio dos colaboradores do Núcleo de Gestão foram fundamentais para a integração e o sucesso da estagiária. Este suporte criou um ambiente de trabalho positivo, onde a estagiária pôde aprender e aplicar os seus conhecimentos de maneira eficaz.

A experiência de estágio foi enriquecedora e desafiadora, proporcionando à estagiária uma visão realista das exigências e responsabilidades de um profissional de secretariado. A aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos durante a Licenciatura foi fundamental para o desenvolvimento profissional da estagiária. Este estágio não só confirmou a importância das UCs relacionadas diretamente com as tarefas realizadas, mas também destacou áreas para desenvolvimento futuro, como a prática de línguas estrangeiras.

De modo geral, todas as tarefas foram desempenhadas com motivação, empenho, profissionalismo e, acima de tudo, responsabilidade. A estagiária demonstrou um compromisso contínuo em aperfeiçoar as suas habilidades e conhecimentos, tanto durante o percurso escolar quanto no estágio curricular, como é demonstrado através da sua avaliação de desempenho (Anexo V). O balanço final do estágio foi extremamente positivo, com o alcance dos objetivos propostos à estagiária e

adquirindo competências que serão fundamentais para a sua futura carreira profissional.

Em conclusão, o estágio curricular proporcionou à estagiária uma oportunidade valiosa para aplicar os seus conhecimentos num ambiente de trabalho real, desenvolver competências práticas e preparar-se de maneira eficaz para futuras oportunidades no mercado de trabalho. As ferramentas e experiências adquiridas durante este período serão inestimáveis para o seu desenvolvimento profissional contínuo.

## Conclusão

Ao longo do relatório, observa-se que a teoria abordada no contexto acadêmico, durante a Licenciatura de Secretariado, foi aplicada durante o estágio, evidenciando as principais funções de um profissional de secretariado. Este papel é essencial dentro de qualquer organização, contribuindo para o seu bom funcionamento através de um trabalho discreto, organizado e metódico.

O relatório iniciou-se com a descrição do papel do secretariado no século XXI e das competências exigidas para um profissional da mesma área. Explorou-se a importância do papel do secretário destacando as funções e tarefas desempenhadas diariamente. Atualmente, este profissional é muito procurado, especialmente se dominar as novas tecnologias e, pelo menos, uma língua estrangeira.

Durante as aulas da Licenciatura, diversas tarefas desempenhadas pelo secretário foram abordadas, como o atendimento ao público, presencial e telefónico, e a utilização de ferramentas informáticas. Para aprofundar o seu conhecimento, a estagiária recorreu a pesquisas na internet e em documentos/livros. Essa abordagem permitiu uma compreensão mais ampla e detalhada das responsabilidades e competências necessárias para um profissional de secretariado.

No estágio, houve uma contribuição significativa dos colaboradores do Núcleo de Gestão, que criaram um ambiente de trabalho positivo e acolhedor. A interação com colegas e supervisores foi crucial para a adaptação da estagiária e para a execução eficaz das suas funções. O estágio curricular proporcionou uma melhor aprendizagem das técnicas de secretariado e um aumento de experiência, graças às bases sólidas adquiridas nas Unidades Curriculares de Gestão Administrativa de Recursos Humanos, Técnicas de Documentação e Arquivo, e Tecnologias de Informação e Comunicação.

A Licenciatura em Secretariado fornece toda a teoria e prática necessária para que o estágio final seja eficaz. Durante a elaboração deste relatório, a estagiária enfrentou algumas dificuldades iniciais, especialmente na organização e sistematização das informações, mas, com o apoio contínuo da supervisora e ocasionalmente da orientadora, conseguiu superá-las. Este processo de superação das dificuldades contribuiu para o desenvolvimento de competências essenciais, como a resiliência e a capacidade de resolver problemas.

No decorrer deste relatório, a estagiária indicou e explicou detalhadamente cada tarefa desenvolvida durante a sua Formação em Contexto de Trabalho. Entre as atividades realizadas, destacam-se a gestão documental, a organização de arquivos, a elaboração de documentos oficiais e o uso de diversas ferramentas informáticas. A prática dessas atividades permitiu à estagiária consolidar os seus conhecimentos teóricos e desenvolver novas competências práticas.

Em resumo, o estágio curricular no Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco (CEFP-CB) foi uma experiência fundamental para a estagiária,

permitindo-lhe aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante a Licenciatura em Secretariado.

O estágio destacou a importância do secretariado no contexto organizacional moderno e evidenciou como este papel é essencial para o funcionamento eficiente das instituições. A experiência prática adquirida cumpriu com sucesso os seus objetivos e foi valiosa, proporcionando uma visão realista das exigências e responsabilidades da área do secretariado.

A estagiária sai desta experiência com uma visão mais clara das suas capacidades e com uma preparação robusta para enfrentar os desafios do mundo profissional de forma eficaz e confiante.

## Referências Bibliográficas

- Abreu, N. T. (s.d.). *Ofício*. Obtido em 26 de maio de 2024, de Mundo Educação: <https://mundoeducacao.uol.com.br/redacao/oficio.htm>
- Barbedo, F. (s.d.). Arquivos digitais: da origem à maturidade. *CADERNOS BAD*, 2, pp. 7-17. Obtido em 21 de abril de 2024, de <http://eprints.rclis.org/10202/1/CBAD205Barbedo.pdf>
- Belo, O. (s.d.). Introdução aos Sistemas de Base de Dados. *Sistemas de Bases de Dados*. Obtido em 22 de março de 2024, de [https://www.di.uminho.pt/~omb/BDTextos2007\\_/SBD-NL-IntroducaoSGBD-HDBW.pdf](https://www.di.uminho.pt/~omb/BDTextos2007_/SBD-NL-IntroducaoSGBD-HDBW.pdf)
- Bernardes, I. P., & Delatorre, H. (2008). *Gestão Documental aplicada*. Obtido em 22 de fevereiro de 2024, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60263428/gestao\\_documental\\_aplicada20190811-49212-p6yld5-libre.pdf?1565563546=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestao\\_documental\\_aplicada.pdf&Expires=1708639772&Signature=Z81oyrjm7BB59rquUo3Uy4nsjKxj](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60263428/gestao_documental_aplicada20190811-49212-p6yld5-libre.pdf?1565563546=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestao_documental_aplicada.pdf&Expires=1708639772&Signature=Z81oyrjm7BB59rquUo3Uy4nsjKxj)
- Bernardo, J. J., Costa, M. d., & Kemp, N. M. (dezembro de 2015). Gestão Administrativa: O papel do gestor frente à implantação de novos modelos gerenciais. *Revista Científica Eletrônica de Administração*, 23(1), p. 8. Obtido em 15 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)
- Bilhim, J. A. (2009). *Gestão Estratégica de Recursos Humanos*. Obtido em 2024 de fevereiro de 21
- Caldas, P. (28 de julho de 2010). A importância da comunicação nas organizações. Obtido em 02 de março de 2024, de <https://pt.slideshare.net/exitomkt/a-importancia-da-comunicacao-nas-organizaes>
- Cheng, Â., & Mendes, M. (Outubro de 1989). A importância e a responsabilidade da gestão na empresa. Obtido em 15 de março de 2024, de <https://www.scielo.br/j/cest/a/K537QpqPkNmpTf4CVsh5CPc/>
- Chiavenato, I. (2000). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Obtido em 20 de fevereiro de 2024, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35258259/Introducao\\_a\\_Teoria\\_Geral\\_da\\_Administracao-libre.pdf?1414126055=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto\\_Chiavenato.pdf&Expires=1710524857&Signature=KARXvFfj-WQU6Px-AdLdAAMPzhKcX4xJdD1Tt0j](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35258259/Introducao_a_Teoria_Geral_da_Administracao-libre.pdf?1414126055=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto_Chiavenato.pdf&Expires=1710524857&Signature=KARXvFfj-WQU6Px-AdLdAAMPzhKcX4xJdD1Tt0j)
- Código do Trabalho*. (2022). Obtido em 21 de março de 2024, de [https://www.unl.pt/sites/default/files/codigo\\_do\\_trabalho.pdf](https://www.unl.pt/sites/default/files/codigo_do_trabalho.pdf)

- Coelho, J. (2011). *Introdução à Base de Dados*. Obtido em 22 de março de 2024, de <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/3462/1/Introdu%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20Base%20de%20Dados.pdf>
- Ferreira, M. (2015). *Comunicação Empresarial*. Obtido em 11 de março de 2024, de [https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1493/Comunicacao\\_Empresarial\\_ADMINISTRACAO-IFSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1493/Comunicacao_Empresarial_ADMINISTRACAO-IFSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fleury, M. T., & Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea*, 5, pp. 183-196. Obtido em 2024 de março de 2, de <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/?format=pdf&lang=pt>
- Gandini, J., Salomão, D., & Jacob, C. (2016). *A Segurança dos Documentos Digitais*. Obtido em 12 de abril de 2024, de [https://www.researchgate.net/profile/Diana-Paola-4/publication/267235920\\_A\\_SEGURANCA\\_DOS\\_DOCUMENTOS\\_DIGITAIS/links/579120f608ae108aa0402287/A-SEGURANCA-DOS-DOCUMENTOS-DIGITAIS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Diana-Paola-4/publication/267235920_A_SEGURANCA_DOS_DOCUMENTOS_DIGITAIS/links/579120f608ae108aa0402287/A-SEGURANCA-DOS-DOCUMENTOS-DIGITAIS.pdf)
- IEFP. (s.d.). *A Instituição*. Obtido em 15 de fevereiro de 2024, de IEFP, I.P.: <https://www.iefp.pt/instituicao?tab=estrutura>
- IEFP. (s.d.). *Cursos de aprendizagem*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=cursos-de-aprendizagem>
- IEFP. (s.d.). *Cursos EFA*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=cursos-efa>
- IEFP. (s.d.). *Especialização Tecnológica*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=especializacao-tecnologica>
- IEFP. (s.d.). *Formações modulares certificadas*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=formacoes-modulares-certificadas>
- IEFP. (s.d.). *Português Língua de Acolhimento*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=portugues-lingua-de-acolhimento>
- IEFP. (s.d.). *Regras de Comunicação*. Obtido em 8 de maio de 2024, de IEFP: <https://www.iefp.pt/portugal2030-regras-de-comunicacao>

- IEFP. (s.d.). *RVCC*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/rvcc>
- IEFP. (s.d.). *Vida Ativa*. Obtido em 3 de junho de 2024, de Instituto do Emprego e Formação Profissional: <https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao?tab=vida-ativa>
- Leitão, J. (Fevereiro de 2010). *A Gestão Documental e a Gestão da Qualidade*. Obtido em 22 de fevereiro de 2024, de Repositório da Universidade de Lisboa: [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152\\_ulfl0782781\\_tm\\_tese\\_anexos\\_1\\_2\\_3\\_5.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152_ulfl0782781_tm_tese_anexos_1_2_3_5.pdf)
- Lourenço, F. M., & Cantarotti, A. (2010). A prática do Conhecimento do profissional de Secretariado Executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. *Revisão de Gestão e Secretariado*, 1(1), pp. 111-138. Obtido em 9 de março de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641685007.pdf>
- Martins, M. M., Rocha, D. M., Andrade, T. d., & Barbotin, M. A. (2015). Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. (C. B. Martins, Ed.) *Revista De Gestão E Secretariado*, 6(2), pp. 65-87. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v6i2.328>
- Montezano, N. S., Souza, R. B., & Baeta, O. V. (2015). A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa. (C. B. Martins, Ed.) *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, 6(2), pp. 111-133. Obtido em 2024 de março de 01, de [https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/356/pdf\\_72](https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/356/pdf_72)
- Moreira, K. D., Santos, A. K., & Neto, L. M. (2015). Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança. (C. B. Martins, Ed.) *Revista de Gestão e Secretariado*, 6(1), pp. 168-186. Obtido em 2024 de fevereiro de 22, de <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641698008.pdf>
- Neiva, F. (2018). Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna. Obtido em 20 de fevereiro de 2024
- Neves, M. C. (2007). Introdução ao Secretariado Executivo.
- Omie. (setembro de 2023). *Gestão Administrativa: O que é, Função e Principais Ferramentas*. Obtido em 5 de maio de 2024, de Blog da omie: <https://blog.omie.com.br/gestao-administrativa-principais-ferramentas/>
- Pacheco, A. P., Salles, B., Garcia, M., & Possamai, O. (s.d.). O ciclo PDCA na gestão do conhecimento: uma abordagem sistêmica. Obtido em 15 de maio de 2024, de <https://issbrasil.usp.br/artigos/ana.pdf>
- Paes, M. L. (2004). *Arquivo: teoria e prática*. Obtido em 24 de fevereiro de 2024, de DSPACE: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2875>

- Pedro, W. (outubro de 2022). *O que é Intranet?* Obtido em 5 de junho de 2024, de Tecnoblog: <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-intranet/>
- Pereira, S. (2004). O poder das redes ou as redes do poder: Análise estratégica numa organização com intranet. (45), pp. 99-115. Obtido em 5 de junho de 2024, de <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/359/1/45.05.pdf>
- Pessoa, J. (2015). *GESTÃO DOCUMENTAL E TOMADA DE DECISÃO EM EMPRESAS*. Obtido em 23 de fevereiro de 2024, de Repositório da Universidade Federal da Paraíba: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/1343/1/JERD280916.pdf>
- Pires, I. M. (2016). Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão. Obtido em 22 de fevereiro de 2024, de <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/32941/1/DISSERTACAO%20APROVADA%2009-09%20ISABEL%20PIRES%281%29.pdf>
- Pontes, K. (25 de maio de 2013). Comunicação Externa como Ferramenta Organizacional: o caso da Câmara Municipal da Praia. p. 110. Obtido em 3 de março de 2024
- Ramos, D., & Monteiro, P. (27 de novembro de 2014). *Redes da Comunicação*. Obtido em 10 de março de 2024, de Comunicaislactd: <https://comunicaislactd.blogspot.com/2014/11/redes-de-comunicacao.html>
- Rasoto, A., Gnoatto, A., Oliveira, A., Rosa, C., Ishikawa, G., Carvalho, H., . . . Rasoto, V. (2012). Gestão Financeira: enfoque em Inovação. (A. Educação, Ed.) p. 146. Obtido em 12 de março de 2024, de <https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2062/1/gestaofinanceirainovacao.pdf>
- Rego, A. (2010). Comunicação Pessoal e Organizacional - Teoria e Prática. Obtido em 2024 de fevereiro de 21
- Rego, A., Cunha, M., Gomes, J., Cardoso, C., & Marques, C. (2015). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (3ª ed.). Lisboa: Sílabo. Obtido em 1 de abril de 2024
- Sabino, R. F., & Rocha, F. G. (2004). Secretariado: do escriba ao webwriter. Obtido em 22 de fevereiro de 2024
- Santiago, C. d., Silva, E. F., & Paes, R. V. (2020). As Práticas Sustentáveis nas Atividades Técnicas de Secretariado. 3(2), pp. 51-66. Obtido em 24 de 03 de 2024, de <https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/33/24>
- Santos, P. M. (2019). Secretariado e estratégia organizacional. Obtido em 01 de 03 de 2024

Santos, P. M., & Conde, M. S. (dezembro de 2020). O secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança. pp. 20-29. doi:<https://doi.org/10.34624/pxey-b077>


Todorov, M. d., Kniess, C. T., & Chaves, M. S. (2013). As Competências do Profissional de Secretariado na Implantação de Projetos Sustentáveis. (C. B. Martins, Ed.) *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(3), pp. 189-209. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v4i3.275>



# Apêndices

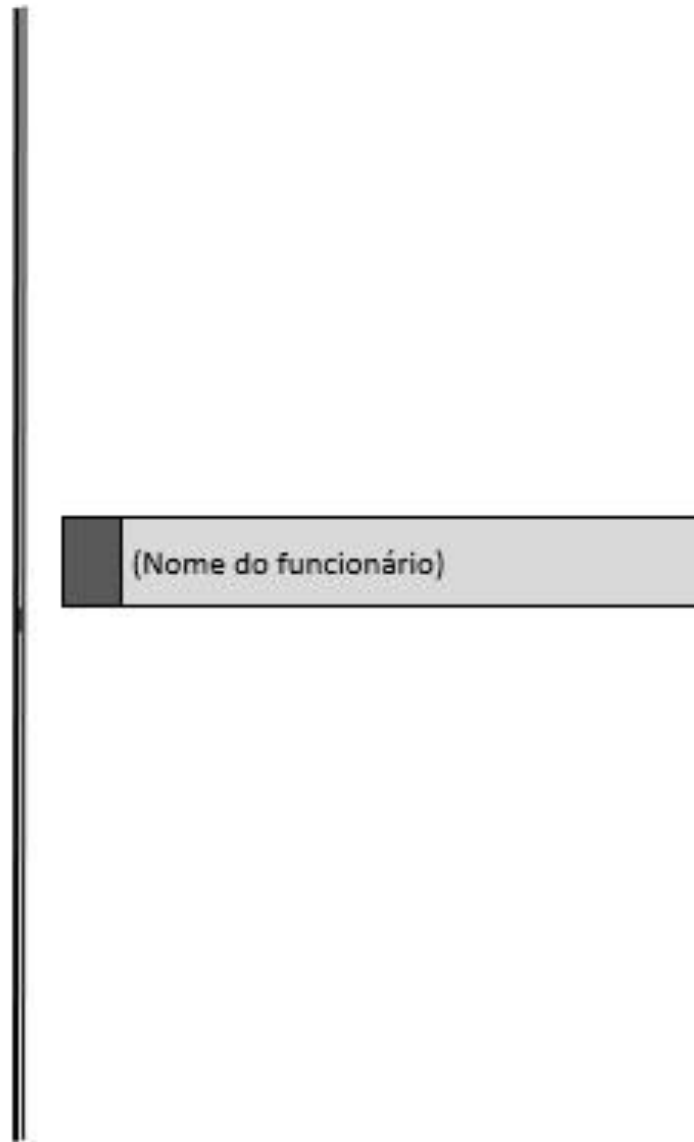


## Apêndice I - Exemplar de uma lombada do curso EFA

 INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL; IP	
UO (sigla):	C-EFCB
SERVIÇO:	FORMAÇÃO NPA
CÓDIGO CLASSIFICAÇÃO	750.20.600
DESCRIÇÃO	<b>AGENTE EM GERIATRIA 63 (EFA NB PRO) COVILHÃ</b>
BENEFICIÁRIO	PTP-FOR/165/2024/ C-EFCB
DATAS EXTREMAS	19-02-2024 29-11-2024
DESTINO FINAL:	CONSERVAÇÃO: Permanente <input checked="" type="checkbox"/> Eliminação <input type="checkbox"/> Em <input type="checkbox"/>
PASTA N.º	1
OBS.:	<b>EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE</b>
	



## Apêndice II - Separador com o nome do funcionário





## Apêndice III - Lombadas dos “Processos individuais”

 <b>INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>	 <b>INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>
Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco	Serviço de Formação Profissional de Castelo Branco
<b>Processos Individuais Férias &amp; Assiduidade</b>	<b>Processos Individuais Férias &amp; Assiduidade</b>
<b>Arquivo I</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>	<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>
<b>Inativos</b>	<b>A → C</b>
<b>De 2021 a _____</b>	<b>De 2021 a _____</b>



# Anexos



## Anexo I - Plano de Estágio

### PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO LICENCIATURA EM SECRETARIADO

#### I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

NOME: Ana Carolina Santos Batista

#### II – ESTÁGIO

ENTIDADE ACOLHEDORA:

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

CONTACTOS DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

Tlf: 272 349 800

Email: [sfp.castelobranco@iefp.pt](mailto:sfp.castelobranco@iefp.pt)

SUPERVISOR:

Professor/a Marta Sofia Alves Félix

ORIENTADOR/A:

Ana Rita Melo

DATA DE INÍCIO: **12.02.2023**

DATA DE CONCLUSÃO: **24.05.2023**

DURAÇÃO MÁXIMA: 600 horas

HORÁRIO: 09h00 às 17h00

#### 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	Mês	Mês	Mês
	1	2	3	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 IEFPP, 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

Ana Carolina Santos Batista

O Orientador

Ana Rita Melo Lopes

## Anexo II - Template das horas ministradas para prestação de contas

VEIS	Duração do CH	DATA INÍCIO CURSO	DATA FIM DO CURSO	UFCD	Duração	Nº CONTRATO	NOME DO FORMADOR	Nº	Duração UFCD 2021	Horas Form Sala 2021	Horas Form Sala 2022	OBSERVAÇÕES
1022	100			380	25	CT2022424877				25		
10 VA_FAD COV	100	2022-07-18	2022-09-30	386	25	CT2022424877				25		
	100			399	50	CT2022424877				50		
	150			580	50	CT2022424817				50		
18 VA CV	150	2022-06-14	2022-09-05	601	50	CT2022424854				50		
	150			674	25	CT2022424566				25		
	150			1122	25	CT2022424564				25		
19 VA CV	200			563	25	CT2022424895				20	5	
	200			575	50	CT2022424895				42	8	
	200	2022-10-19	2023-01-13	577	25	CT2022424895				25		
	200			594	25	CT2022424915				8	17	
COV FAD	175	2022-02-25	2022-05-10	649	50	CT2022424890				50		
	175			6214	25	CT2022424890				11	14	
	175			638	50	CT2022424163				50		
	175			670	25	CT2022424163				25		
COV FAD	175			674	25	CT2022424244				25		
	175			693	50	CT2022424189				50		
	175			6394	25	CT2022424189				25		
COV FAD	150	2022-07-20	2022-10-04	571	25	CT2022424793				25		
	150			645	50	CT2022424876				50		
	150			695	50	CT2022424876				50		
	150			6395	25	CT2022424689				25		



## Anexo III - Peça do Procedimento para apresentação de proposta pelo/a formador/a



### DECLARAÇÃO

1. [REDACTED], portador(a) do documento de identificação n.º [REDACTED] - Cartão de Cidadão, válido até [REDACTED], contribuinte fiscal n.º [REDACTED], residente em [REDACTED], em resposta ao convite formulado por V. Exas., tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de aquisição de serviços de formação profissional, declara, sob compromisso de honra, que se obriga a executar o referido contrato, nos termos e condições previstos na **minuta de contrato** e **anexo** à presente declaração, da qual faz parte integrante.
2. Mais declara, sob compromisso de honra, em como:
  - a. Tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento da minuta do contrato a celebrar, aceita, sem reservas, todas as suas cláusulas;
  - b. Renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do contrato, ao que se achar prescrito na legislação portuguesa em vigor;
  - c. Não se encontra em situação de aposentação/reforma, reservista fora de efetividade ou equiparado, em cumprimento do disposto nos artigos 78.º e 79.º do Estatuto da Aposentação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 498/72, de 9 de dezembro, na sua atual redação, aplicável aos beneficiários de pensões de reforma da segurança social e de pensões pagas por entidades gestoras de fundos de pensões ou planos de pensões de entidades públicas, nos termos do artigo 173.º da Lei n.º 55-A/2010 de 31 de Dezembro, que aprova o Orçamento do Estado para 2011;
  - d. Não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação;



- e. Se compromete, durante a vigência do contrato e até serem prestadas todas as quitações inerentes ao mesmo, 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;
  - f. Não prestou, a qualquer título, direta ou indiretamente, assessoria ou apoio técnico na preparação e elaboração do procedimento de formação do contrato.
  - g. Que contrato a celebrar não implica a violação de quaisquer vinculações legais ou regulamentares aplicáveis.
3. O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.
  4. Mais declara ter conhecimento de que não pode iniciar a atividade objeto de contrato antes da sua efetiva outorga.

**[local], [data]**

Assinatura:



## ANEXO À DECLARAÇÃO

Referência do serviço a prestar: **Serviços de Formação - Assistente Administrativo/a 02 NB PRO 2024 CB - Aplicações informáticas de gestão - 34601UF0168**

Medida de Formação Profissional: **Educação e Formação de Adultos**

Designação da ação: **Assistente Administrativo/a 02 NB PRO 2024 CB**

Início previsto em:

N.º Financeiro: **34601UF0168** **04/06/2024**

Fim previsto em: **13/12/2024**

Descrição	Quantidade	Pr. Unitário <sup>1</sup>	Total
UFCD 0571-Aplicações informáticas de gestão - área comercial-25h	25	20,00€	500,00€
UFCD 6395-Aplicações informáticas de gestão - área salários/contabilidade-25h	25	20,00€	500,00€
Total	50 Horas		1.000,00€

<sup>1</sup> Valores s/ IVA

O preço indicado tem o seguinte enquadramento fiscal:

Descrição	Regime	Taxa
IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado		
IRS Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares		



## MINUTA DO CONTRATO

### Contrato n.º XXXXX

Contrato de aquisição de serviços de XXXXXXX, adjudicado por despacho do/a Diretor(a) do Centro de Emprego e Formação Profissional de XXXXX, em XX/XX/XXXX, pelo montante estimado de XXXX,XX€, com IVA incluído, sendo XXXX,XX€ correspondentes ao valor da prestação de serviços e XXXX,XX€ - referentes ao valor do IVA.

Ao(s) XX dia(s) do mês de XXXXXXX de XXXX, em XXXXXX, estando presentes como Outorgantes:

**PRIMEIRO OUTORGANTE:** Instituto do Emprego e da Formação Profissional, IP (IEFP, IP), Instituto Público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, nos termos do n.º 1, do art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 143/2012, de 11 de julho, pessoa coletiva n.º 501442600, com sede na Rua de Xabregas, n.º 52, 1949-003 Lisboa, devidamente representado neste ato por XXXXXX, portadora do documento de identificação n.º XXXXXX, válido até XXXXXX, na qualidade de diretor(a) do Centro de Emprego e Formação Profissional de XXXXXX, nomeado(a) pela deliberação n.º XXXXXX.

**SEGUNDO OUTORGANTE:** XXXXXX, portador do documento de identificação n.º XXXXXXXX, válido até XX/XX/XXXX contribuinte fiscal n.º XXXXXXXXX, residente em XXXXXXXXXXXXX, titular da habilitação académica: XXXXXXXXXXXXX.

#### Cláusula Primeira (Objeto do Contrato)

Dadas as competências e a experiência profissional do Segundo Outorgante, o Primeiro Outorgante contrata os serviços daquele, na qualidade de prestador de serviços de formação e outros afins, de acordo com o estabelecido na cláusula seguinte.

#### Cláusula Segunda (Âmbito e Condições da Aquisição dos Serviços)

1. Compete ao segundo outorgante, no âmbito da sua atividade, prestar serviços de formação referente a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de acordo com o estabelecido no quadro normativo do IEFP, IP, nos termos da proposta em anexo ao presente contrato e que dele faz parte integrante, e com as seguintes especificidades:

a) Preparar e desenvolver a formação das unidades de formação;  
b) Cooperar com os diferentes elementos da equipa multidisciplinar, Responsável Pedagógico, Avaliadores externos e demais agentes intervenientes.

2. Os serviços são prestados com autonomia técnica do Segundo Outorgante, sem subordinação hierárquica, proporcionando ao IEFP, IP o resultado da sua atividade.

3. No âmbito da sua atividade compete ao Segundo Outorgante ministrar, nos termos do n.º 2 da presente cláusula, formação, presencial e a distância, com recurso a diferentes estratégias, métodos, técnicas e instrumentos de formação e avaliação, incluindo atividades de diagnóstico e de avaliação dos formandos e propor, sempre que se justifique, estratégias de recuperação preventivas do

insucesso ou abandono da formação, estabelecendo uma relação pedagógica diferenciada, dinâmica e eficaz com múltiplos grupos e em função dos perfis individuais, de forma a favorecer a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e comportamentos adequados ao desempenho profissional.

4. Compete-lhe, ainda, nomeadamente:



- a) Planificar e organizar a formação, bem como participar em reuniões de coordenação geral e das respetivas equipas formativas;
- b) Desenvolver atividades de diagnóstico e de avaliação dos formandos;
- c) Conceber recursos pedagógico-didáticos de apoio à formação;
- d) Assumir o papel de responsável pedagógico de ações de formação em que intervém como formador, assim como estabelecer as necessárias articulações com entidades parceiras;
- e) Efetuar registos nas aplicações informáticas de gestão da formação e elaborar todos os documentos de natureza técnico-administrativa e pedagógica decorrentes da sua prestação de serviços, nomeadamente avaliações, processos, atas e folhas de atividade/honorários;
- 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

#### **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 IEFP, 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 por 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 estatuídas 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).

#### **Cláusula Oitava**

##### **(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 IEFP, 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 da 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**

##### **(Obrigações 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;
- 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.

XXXXXXXX, XX de XXXXXXXX de XXXX

O PRIMEIRO OUTORGANTE

O SEGUNDO OUTORGANTE



## Anexo IV - Contrato extraído da plataforma SIFGO



### CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO

#### Contrato n.º CT2024424/313

Contrato de aquisição de serviços de **formação**, adjudicado por despacho do/a Diretor(a) do **Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco**, em **14/05/2024**, pelo montante estimado de [REDACTED], com IVA incluído, sendo [REDACTED] correspondentes ao valor da prestação de serviços e [REDACTED] referentes ao valor do IVA.

Ao(s) **14** dia(s) do mês de **maio** de **2024**, em **Rua D, Zona Industrial, 6000-459 CASTELO BRANCO**, estando presentes como Outorgantes:

**PRIMEIRO OUTORGANTE:** Instituto do Emprego e da Formação Profissional, IP (IEFP, IP), Instituto Público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, nos termos do n.º 1, do art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 143/2012, de 11 de julho, pessoa coletiva n.º **501442600**, com sede na **Rua de Xabregas, n.º 52, 1949-003 Lisboa**, devidamente representado neste ato por **Jorge [REDACTED]**, portador do Cartão de Identificação n.º [REDACTED], válido até [REDACTED], com morada profissional na **Rua D - Zona Industrial - 6000-459 Castelo Branco**, que outorga, na qualidade de **Diretor do Centro de Emprego e Formação Profissional de Castelo Branco**, designado em regime de substituição pela **Deliberação de Conselho Diretivo n.º I/DLB/38/2022/CD**, de 15 de março, ao abrigo do ponto 1.3 da delegação de competências, conforme despacho (extrato) n.º 10353/2018 do Delegado Regional do Centro do IEFP, IP, publicado no Diário da República, 2.ª Série - n.º 215, de 8 de novembro de 2018.

**SEGUNDO OUTORGANTE:** [REDACTED], portador do documento de identificação n.º [REDACTED], válido até [REDACTED], contribuinte fiscal n.º [REDACTED], residente em [REDACTED], titular da habilitação académica: **Licenciatura**.

#### Cláusula Primeira (Objeto do Contrato)

Dadas as competências e a experiência profissional do Segundo Outorgante, o Primeiro Outorgante contrata os serviços daquele, na qualidade de prestador de serviços de formação e outros afins, de acordo com o estabelecido na cláusula seguinte.

#### Cláusula Segunda (Âmbito e Condições da Aquisição dos Serviços)

1. Compete ao formador, no âmbito da sua atividade, prestar serviços de formação referente a **Serviços de Formação - TÊC. CONTABILIDADE 08 NS PRO 2024 FND - GESTÃO DE EMPRESAS- 34401UF0017**, de acordo com o estabelecido no quadro normativo do IEFP, IP, nos termos da proposta em anexo ao presente contrato e que dele faz parte integrante, e com as seguintes especificidades:

a) Preparar e desenvolver a formação das unidades de formação:

Linha	Descrição	N.º horas	Valor/hora	Valor total
1	UFCD 0577-Impostos sobre o património-25h	25,0	20,00€	500,00€
2	UFCD 8534-Sistema de segurança social-25h	25,0	20,00€	500,00€
3	UFCD 0584-Sistemas de custeio-25h	25,0	20,00€	500,00€
4	Portefólio reflexivo de aprendizagens (PRA)	6,0	20,00€	120,00€
<b>TOTAIS</b>		<b>81,0</b>		<b>1.620,00€</b>

b) Cooperar com os diferentes elementos da equipa multidisciplinar, Coordenador, Avaliadores externos e demais agentes intervenientes.

2. Os serviços são prestados com autonomia técnica do Segundo Outorgante, sem subordinação hierárquica, proporcionando ao IEFP, IP o resultado da sua atividade.

3. No âmbito da sua atividade compete ao Segundo Outorgante ministrar, nos termos do n.º 2 da presente cláusula, formação, presencial e a distância, com recurso a diferentes estratégias, métodos,



Ministério do Trabalho,  
Solidariedade  
e Segurança Social

## CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO

### **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 [REDACTED] ([REDACTED]), referente a **81,0** horas do período referido na Cláusula Quinta, com IVA incluído, sendo [REDACTED] correspondentes ao valor dos serviços e [REDACTED] 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 estatuídas 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.
5. O encargo emergente deste contrato será satisfeito pela dotação da classificação orçamental **020220E001/D113202F**, a que corresponde o compromisso n.º **CM2024424/[REDACTED]**.

### **Cláusula Oitava (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 IEFP, 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 da 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 (Obrigações 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.



## CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE CASTELO BRANCO

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

Para qualquer litígio emergente do presente contrato que não possa ser resolvido por meios pacíficos, é competente o **Tribunal da Comarca de Castelo Branco**, 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;
- Declaração, sob o compromisso de hora, 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.

**CASTELO BRANCO, 14 de maio de 2024**

**O PRIMEIRO OUTORGANTE**

**O SEGUNDO OUTORGANTE**



## Anexo V - Avaliação de Desempenho da estagiária



### ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

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

Nome do/a Estagiário/a (s): Ana Carolina Santos Batista

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: Marta Sofia Alves Félix

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

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

#### Questões de Síntese:

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

Sim  Não

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

A Ana Carolina demonstrou muita disponibilidade, interesse e empenho nas diversas tarefas inerentes ao Núcleo de Gestão Administrativa e Financeira, tendo revelado sólidas competências na área administrativa e perfil para a área da gestão. 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 15:42:28+01'00'





## Anexo VI - Admissibilidade a Provas Públicas



### Parecer de admissibilidade a provas públicas

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

Após leitura e análise do relatório final de Estágio/Trabalho de Projeto da aluna Ana Carolina Batista.

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, ..... de ..... de 20.....

O Supervisor

Assinado por: Marta Sofia Alves Félix  
Num. de Identificação: 11104623  
Data: 2024.06.20 21:56:42+01'00'

