



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco  
Escola Superior  
de Educação



**AEAL**  
Agrupamento de Escolas Amato Lusitano

# **Relatório Final de Estágio**

## **Agrupamento de Escolas Amato Lusitano**

### **Escola Secundário Amato Lusitano**

#### **Nome da Estagiária**

Vânia Patrícia Ramos Tronco nº 20191910

#### **Orientadora**

Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto

#### **Supervisor**

Hugo Miguel Pires Franco

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciada em Secretariado, realizado sob a orientação científica do Professor Hugo Miguel Pires Franco, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Junho de 2024**



## **Composição do júri**

### Presidente

Doutora Maria Eduarda Borges dos Santos  
Professora Coordenadora da Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco

### Arguente

Doutora Maria Margarida Afonso de Passos Morgado  
Professora Coordenadora da Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco

### Supervisor

Mestre Hugo Miguel Pires Franco  
Assistente Convidado Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco



## Dedicatória

“Se queres ir rápido, vai sozinho. Se queres ir longe, vai em grupo. “

Provérbio Africano

Às pessoas que me acompanharam ao longo de toda esta trajetória, umas desde sempre, outras que fui conhecendo ao longo destes 3 anos, foram sem dúvida pessoas fundamentais no sucesso deste longo percurso.

Em todos os momentos positivos e negativos sempre estiveram lá para me apoiar com uma palavra de alento e cuidado para que não desistisse deste sonho procurando sempre acreditar mais em mim e nas minhas capacidades.

Isto porque acredito que muito do que somos, devemos a quem nos rodeia. Quero dedicar este trabalho à minha família, aos meus colegas. Dedico em especial à Filipa, ao Guilherme, à Catarina e à Joana e por fim à D<sup>a</sup>. Paula e à D<sup>a</sup>. Isabel por tudo o que fizeram por mim.



## **Agradecimentos**

Começo por agradecer à minha família, amigos e colegas por me acompanharem neste percurso e todo o apoio que me deram para que alcançasse os meus objetivos.

Gostaria de endereçar também uma palavra de profunda gratidão ao Agrupamento de Escolas Amato Lusitano, em particular à diretora do agrupamento Dra. Maria Laurinda Martins Pires Sanches, à orientadora de estágio Maria Angélica Pinto e por fim às assistentes técnicas Sónia Ribeiro, Ana Torrado, Lina Fradique, Sandra Nascimento, Maria do Carmo Marques e Célia Mendes por todo o conhecimento transmitido ao longo destes meses de estágio.

Por todo o apoio ao longo desta jornada agradeço também a todos os professores da Licenciatura em Secretariado, em particular ao meu supervisor professor Hugo Franco, à professora Maria Eduarda Borges dos Santos, ao coordenador de curso professor Luís Garcia e por fim à professora Sónia Balau que contribuíram bastante para que se concluísse esta etapa tão importante.

Em último lugar, agradecer ao Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), em especial à Escola Superior de Educação de Castelo Branco (ESECB), por este contributo na minha formação académica e profissional.

Um obrigado é pouco por tudo o que fizeram por mim!



## Resumo

O presente Relatório de Estágio relata as atividades desenvolvidas no Estágio Curricular, integrado na Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação do Instituto do Politécnico de Castelo Branco, no Agrupamento de Escolas Amato Lusitano, pela aluna Vânia Patrícia Ramos Tronco. A orientação do estágio esteve a cargo de Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto, coordenadora técnica dos Serviços Administrativos e a supervisão foi da responsabilidade do Professor Hugo Miguel Pires Franco, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

A Escola secundária Amato Lusitano localiza-se em Castelo Branco, na Avenida Pedro Nuno Álvares Cabral, é uma das escolas que faz parte do Agrupamento de Escolas Amato Lusitano. Está inserida no ensino público disponibilizando vários tipos de ensino como o ensino regular e o ensino profissional.

O estágio teve a duração de 4 meses, tendo início no dia 12 de fevereiro e o seu término a 24 de maio de 2024. Ao longo destes meses foram desenvolvidas várias atividades ligadas à área do Secretariado, tais como: atendimento presencial e telefónico, arquivo de documentos, formatação e realização de documentos, tais como listas de professores ou ofícios, auxílio em procedimentos administrativos ou a verificação dos salários.

O presente relatório encontra-se dividido em 4 Capítulos: no 1º Capítulo a Introdução, o 2º Capítulo a Fundamentação Teórica, são apresentadas várias noções de secretariado bem como toda a sua envolvente bem como conceitos de gestão de recursos humanos ou de técnicas de arquivo. No 3º Capítulo apresenta-se a entidade acolhedora com um breve resumo da sua história, a sua missão, valores e visões assim como a sua hierarquia e a sua oferta formativa. Quanto à descrição das atividades são divididas nas diversas áreas em que estão organizados os serviços onde se podem ver descritas as tarefas desenvolvidas.

Por fim, uma reflexão crítica, a Conclusão, as Referências Bibliográficas e Anexos / Apêndices.

## Palavras-chave

Relatório de Estágio, Secretariado, Escola Secundária, Tarefas Administrativas



## **Abstract**

This Internship Report describes the activities carried out during the Curricular Internship, as part of the Degree in Secretarial Studies at the School of Education of the Castelo Branco Polytechnic Institute, at the Amato Lusitano School Group, by student Vânia Patrícia Ramos Tronco. The internship was supervised by Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto, technical coordinator of the Administrative Services, and by Professor Hugo Miguel Pires Franco, from the School of Education of the Castelo Branco Polytechnic Institute.

The Amato Lusitano secondary school is located in Castelo Branco, on Avenida Pedro Nuno Álvares Cabral, and is part of the Amato Lusitano School Group. It is part of the Amato Lusitano Group of Schools and is part of the public education system, offering various types of education such as regular education and vocational education.

The internship lasted four months, starting on 12 February and ending on 24 May 2024. Over the course of these months, various activities related to the secretarial area were carried out, such as: face-to-face and telephone answering, filing documents, formatting and producing documents such as teacher lists or letters, helping with administrative procedures or checking salaries.

This report is divided into 4 Chapters: the 1st Chapter is the Introduction, the 2nd Chapter is the Theoretical Foundations, and various notions of secretarial work are presented, as well as all the surrounding areas and concepts of human resource management and archiving techniques. The 3rd chapter presents the organisation with a brief summary of its history, mission, values and vision, as well as its hierarchy and training offer. As for the description of the activities, these are divided into the various areas in which the services are organised, where the tasks carried out are described.

Finally, there is a critical reflection, a conclusion, bibliographical references and annexes.

## **Keyword**

Internship Report, Office Management, School, Administrative Tasks



## Índice geral

|  |             |
|--|-------------|
| <b>AGRADECIMENTOS .....</b>  | <b>VII</b>  |
| <b>RESUMO .....</b>  | <b>IX</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>XI</b>   |
| <b>ÍNDICE GERAL .....</b>  | <b>XIII</b> |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>   | <b>XVII</b> |
| <b>LISTA DE TABELAS.....</b>   | <b>XIX</b>  |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>   | <b>XXI</b>  |
| <b>LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS .....</b>                 | <b>XXII</b> |
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>1</b>    |
| <b>1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>                                   | <b>3</b>    |
| 1.1. CONCEITO DE SECRETARIADO .....                                    | 4           |
| 1.2. PERFIL DO SECRETARIADO .....                                      | 4           |
| 1.2.1. <i>Hard skills</i> .....  | 4           |
| 1.2.2. <i>Soft skills</i> .....  | 5           |
| 1.3. PRINCIPAIS TAREFAS E FUNÇÕES.....                                 | 6           |
| 1.3.1. <i>Tarefas</i> .....  | 6           |
| 1.3.2. <i>Funções</i> .....  | 6           |
| 1.4. ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....                                       | 7           |
| 1.4.1. <i>Tipos de atendimento ao público</i> .....                    | 7           |
| 1.4.2. <i>Atendimento Presencial</i> .....                             | 7           |
| 1.4.3. <i>Atendimento não presencial - Online</i> .....                | 7           |
| 1.4.4. <i>Atendimento não presencial- Atendimento Telefónico</i> ..... | 8           |
| 1.5. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....                                   | 8           |
| 1.5.1. <i>Função da GRH</i> .....                                      | 8           |
| 1.5.2. <i>Missão</i> .....   | 9           |
| 1.6. NOÇÕES DE CONTABILIDADE.....                                      | 9           |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 1.6.1.    | <i>Divisões da contabilidade</i> .....                           | 10        |
| 1.7.      | TÉCNICA DE ARQUIVO.....  | 10        |
| 1.7.1.    | <i>Classificação do arquivo</i> .....                            | 11        |
| <b>2.</b> | <b>ENTIDADE ACOLHEDORA</b> .....                                 | <b>13</b> |
| 2.1.      | INFORMAÇÃO SOBRE O ESTÁGIO .....                                 | 13        |
| 2.2.      | APRESENTAÇÃO DOS OBJETIVOS.....                                  | 13        |
| 2.3.      | APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....                         | 13        |
| 2.3.1.    | <i>Breve História</i> .....                                      | 14        |
| 2.3.2.    | <i>Visão, Missão e Valores</i> .....                             | 15        |
| 2.3.3.    | <i>A Hierarquia da entidade</i> .....                            | 16        |
| <b>3.</b> | <b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....                            | <b>19</b> |
| 3.1.      | ÁREA DE PESSOAL.....   | 19        |
| 3.1.1.    | <i>Arquivo de documentos</i> .....                               | 19        |
| 3.1.2.    | <i>Marcação de férias</i> .....                                  | 19        |
| 3.1.3.    | <i>Contacto com Antigos professores</i> .....                    | 20        |
| 3.2.      | ÁREA DA CONTABILIDADE.....                                       | 20        |
| 3.2.1.    | <i>Verificação de formatação de documentos</i> .....             | 20        |
| 3.2.2.    | <i>Verificação de documentação</i> .....                         | 20        |
| 3.3.      | ÁREA DE ALUNOS .....   | 21        |
| 3.3.1.    | <i>Arquivo de documentos</i> .....                               | 21        |
| 3.3.2.    | <i>Auxílio nos procedimentos dos Exames Nacionais</i> .....      | 21        |
| 3.3.3.    | <i>Acompanhamento dos pedidos de equivalência</i> .....          | 22        |
| 3.3.4.    | <i>Execução de ofícios para levantamento dos processos</i> ..... | 22        |
| 3.3.5.    | <i>Verificação dos sumários do Ensino profissional</i> .....     | 22        |
| 3.4.      | VENCIMENTOS .....  | 22        |
| 3.4.1.    | <i>Verificação dos vencimentos</i> .....                         | 22        |
| 3.4.2.    | <i>Envio das declarações de IRS</i> .....                        | 23        |
| 3.4.3.    | <i>Auxílio na documentação dos pagamentos</i> .....              | 23        |
| <b>4.</b> | <b>REFLEXÃO CRÍTICA</b> .....                                    | <b>25</b> |
|           | <b>BIBLIOGRAFIA</b> .....  | <b>28</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>APÊNDICES.....</b>  | <b>30</b> |
| APÊNDICE A- MARCAÇÃO DE FÉRIAS.....                            | 30        |
| APÊNDICE B- OFÍCIO .....                                       | 32        |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>36</b> |
| ANEXO A- IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA ..... | 36        |
| ANEXO B- PLANO DE ESTÁGIO .....                                | 38        |
| ANEXO C- AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....                         | 42        |
| ANEXO D- PARECER DE ADMISSÃO A PROVAS PÚBLICAS .....           | 46        |



## **Índice de figuras**

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> -Entrada da Escola Secundária Amato Lusitano ..... | 15 |
|--|----|



## **Lista de tabelas**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Tabela 1-Evolução da profissão ----- | 3 |
|--------------------------------------|---|



## Índice de gráficos

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 1</b> -Tipos de atendimento -----                | 7  |
| <b>Gráfico 2</b> -Classificação do arquivo -----            | 11 |
| <b>Gráfico 3</b> -Escolas do Agrupamento -----              | 14 |
| <b>Gráfico 4</b> -Oferta Formativa -----                    | 14 |
| <b>Gráfico 5</b> -Hierarquia do Agrupamento-----            | 17 |
| <b>Gráfico 6</b> - Áreas dos serviços administrativos ----- | 17 |

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

AEAL- Agrupamento de Escolas Amato Lusitano

EB- Escola Básica

ESAL- Escola Secundária Amato Lusitano

ESECB- Escola Superior de Educação de Castelo Branco

GRH- Gestão de Recursos Humanos

NEE- Necessidades Educativas Especiais

PASEO- Plano dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória

PD- Pessoal docente

PND- Pessoal não docente

TIC- Tecnologias de informação e comunicação

UC- Unidade Curricular





## Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de ~~Estágio Estágio/ Trabalho de Projeto~~ da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi angariado estágio no Agrupamento de Escolas Amato Lusitano (AEAL), nomeadamente na Escola Secundária Amato Lusitano. Este foi orientado por Maria Angélica Pinto e supervisionado pelo professor Hugo Franco.

A experiência de estágio, com a duração de 4 meses, ocorreu desde o dia 12 de fevereiro até ao dia 24 de maio de 2024. O presente relatório é, portanto, a súmula dos aspetos mais relevantes das atividades desenvolvidas durante o estágio na Escola Secundária Amato Lusitano (ESAL), sita na Avenida Pedro Álvares Cabral em Castelo Branco, enquadrado no protocolo celebrado entre o AEAL e a ESECB.

A escolha de uma escola para esta experiência motivou-se pelo gosto pelo ensino. Após uma pesquisa sobre o agrupamento e perante a identificação com os seus valores, missão e visão foi eleito como local de estágio.

Com esta experiência pretende-se aplicar os conhecimentos adquiridos nas diversas unidades curriculares do curso. Por outro lado, tem como objetivo proporcionar aos alunos uma perceção do mercado de trabalho onde se irão inserir num futuro próximo, para que possam ter uma perspetiva do que poderão encontrar.

Ao longo deste documento será usada uma formatação congruente com as normas que vigoram na instituição de ensino e estrutura-se da forma que será descrita em seguida.

O primeiro capítulo incide sobre a fundamentação teórica onde se procura sustentar toda a informação prática em função das atividades desenvolvidas. Os temas chave são: o secretariado, o perfil do secretariado, os tipos de atendimento, a gestão de recursos humanos e as técnicas de arquivo.

No segundo capítulo, é apresentada a entidade acolhedora. De forma a fazer esta apresentação é feita uma breve exposição da sua história, descrição dos seus valores, missão e valores bem como a sua hierarquia.

De seguida, são identificadas as atividades executadas ao longo desta experiência no âmbito do plano de estágio previamente estipulado. Este foi construído de forma a pôr em prática as competências contempladas no plano de estudo da licenciatura em Secretariado.

No quarto capítulo, é feita uma reflexão crítica do percurso da aluna ao longo destes meses, onde é exposta toda a experiência, conhecimentos e dificuldades sentidas ao longo do estágio.

## 1. Fundamentação Teórica

O secretariado é uma atividade envolta em várias controvérsias começando na designação das suas funções.

“As funções de Secretariado e Assessoria têm vindo, recentemente, a passar por grandes transformações, desde o ponto de vista das suas tarefas, ao meio/contexto em que se insere, seja uma Empresa, uma instituição pública, ou uma organização social”. Santos, P.M (2021)

As transformações descritas anteriormente foram motivadas pela evolução da sociedade, dos meios de comunicação e do ensino. De acordo com Neiva e D’elia (2009, p.36) as competências do profissional de secretariado teve várias transformações ao longo dos anos, conforme mostra o quadro abaixo a evolução da profissão deste a década de 80 até ao século XXI

*Tabela 1-Evolução da profissão*

| Década de 80   | Década de 90  | Século XXI  |
|--|---|---|
| O grau de escolaridade é a sua ferramenta de comando | A sua performance é a sua ferramenta de comando     | O profissional e a sua equipa são a ferramenta do sucesso dele e dos outros |
| Confiante  | Curioso   | Estudioso   |
| Político   | Independente  | Tem uma visão global das coisas   |
| Ajusta-se às mudanças                                | Gera mudanças                                       | Lidera mudanças   |
| Procura ser cooperador                               | Facilitador   | Criativo  |
| O seu salário é negociado pela empresa               | O seu salário é conquistado pela importância do seu | O seu salário é conquistado pelo resultado do seu trabalho,                 |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | trabalho  | bem como da sua equipa                              |
| O seu conhecimento é baseado na teoria académica | O seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria | O seu conhecimento é fruto da aprendizagem contínua |

Fonte: Neiva e D'elia, 2009. P.36-37

## 1.1. Conceito de Secretariado

O conceito de secretariado é debatido por vários autores, onde cada um defende o seu ponto de vista relativamente às funções. Alguns autores consideram que esta profissão é a base da organização, defendendo que esta é fundamental para o sucesso da empresa. Estes conceitos vão-se alterando, ao longo das décadas. No entanto, o secretário é apresentado por Santos (2014, p.12) como um profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta, que prima pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica e global da organização onde exerce a sua atividade e que presta um contributo pró-ativo e assertivo para a consecução dos objetivos organizacionais.

## 1.2. Perfil do Secretariado

Segundo Vantini (2006), Oliveira e Lohmann (2010), as modificações sociais e económicas fizeram com que o profissional de secretariado aperfeiçoasse as competências técnicas, adquirindo espaço social, político e económico.

Estas modificações motivaram a alteração do perfil do Secretariado, enaltecendo a aquisição de competências práticas, mas também comportamentais.

A aquisição de uma gama de aptidões e competências que vai desde a consolidação das designadas *hard skills* ou competências técnicas (profissionais), até às *soft skills* ou competências comportamentais (interpessoais) – competências comunicacionais e negociais aptas a desempenhar gestão de conflitos ao nível das organizações (Santos & Bonito, 2010)

### 1.2.1. *Hard skills*

No estudo apresentado pela Michael Page (2017, p. 1-2) sublinha-se que a procura de perfis de Secretariado e Administração está a ser especialmente motivada pelo papel cada vez mais relevante assumido por estes profissionais nas empresas, reforçado por novas competências e pela atribuição de novas funções para fazer face às necessidades mais recentes do mundo empresarial.

O exercício das funções de Secretariado tem vindo a ser cada vez mais desafiante e exigente. Desta forma, para fazer face a esta evolução é exigida formação nas seguintes áreas:

- ✓ Científica
- ✓ Profissional
- ✓ Técnica

Em todas estas áreas deve-se salientar a importância do conhecimento das denominadas Tecnologias de informação e comunicação (TIC) que são uma ferramenta bastante útil para facilitar o desempenho das tarefas quotidianas destes profissionais.

A importância da componente digital é referida por IMA (2018) a competência digital e as competências interpessoais assumem também particular relevância, em especial tendo em conta a evolução das formas de comunicação, assim como a crescente necessidade da internacionalização sentida por parte do tecido empresarial.

Por outro lado, existem outros aspetos relativa aos quais é relevante este profissional ter conhecimentos específicos, que são os seguintes:

- ✓ Ter conhecimento acerca das condições envolventes em que a empresa desenvolve a sua atividade,
- ✓ Perceber em que condições desempenhadas as suas funções e em que tipo de empresa o está a executar.

### **1.2.2. Soft skills**

Para além das competências acima referidas são requeridas competências mais transversais, denominadas softskills, tais como:

- ✓ Ser responsável
- ✓ Pro-atividade e iniciativa
- ✓ Boa gestão de tempo
- ✓ Polivalência
- ✓ Capacidade de resolução de problemas
- ✓ Humildade
- ✓ Boa capacidade comunicativa
- ✓ Criatividade e dinamismo
- ✓ Grande capacidade comunicativa

Estas competências são cruciais para a escolha do candidato a ocupar o cargo de secretariado, porque, como afirma Azevedo (2004), o mercado atual procura profissionais com competências de assessoria – capacidade para atuar junto dos

centros de decisão – gestão dos conhecimentos e das funções de gestão, empreendedorismo - capacidade reflexiva e criativa, promovendo práticas inovadoras.

### **1.3. Principais tarefas e funções**

#### **1.3.1. Tarefas**

Nonato Júnior (2009) descreve as atribuições do profissional de secretariado executivo: Técnicas de Secretariado, Documentação, Arquivo, Gestão de Recurso da informação na assessoria, gestão de eventos, gestão de qualidade em assessoria executiva, consultoria e assessoria, entre outras.

Devido à diversidade de funções o profissional de secretariado não tem um dia que seja semelhante a outro, contudo há tarefas que fazem parte do seu cotidiano. Ainda que não haja uma ordem específica as tarefas são as seguintes:

- Redação e edição de correspondência e documentação em geral;
- Obtenção constante de informações para as chefias;
- Gestão documental;
- Preparação e gestão de eventos: reuniões, seminários, conferências, ...

#### **1.3.2. Funções**

Estas tarefas abarcam as funções que este profissional desempenha dentro da organização dentro das quais estão:

- ✓ Comunicação - é através deste profissional que é feito o fluxo de informação quer interno, quer externo. É, portanto, um elemento dos canais de comunicação interno e externo. Por outro lado, gere e organiza os fluxos de informação.
- ✓ Administrativas -nesta função estão inseridas tarefas como a preparação de documentos, classificação e arquivo de documentos, organização de eventos, entre outras.
- ✓ Organização do trabalho- como agente facilitador da gestão de topo, algumas das tarefas que realiza são gestão da agenda, preparação da informação necessária à tomada de decisões ou até gestão de compromissos.
- ✓ Representação- ao contactarmos qualquer organização, a primeira imagem é, na maior parte das vezes, a do profissional de secretariado. Tem a seu cargo o atendimento telefónico, presencial ou eletrónico.

## 1.4. Atendimento ao público

Nas funções de secretariado uma das atividades principais é o atendimento ao público, uma vez que, como referido anteriormente, executa funções de representação.

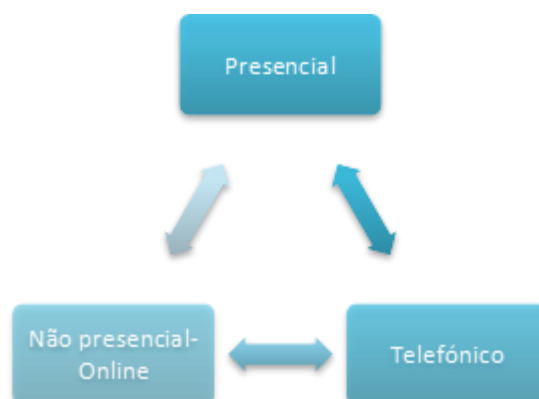
Deste modo, torna-se imperativo o conhecimento sobre boas práticas no atendimento ao público.

### 1.4.1. Tipos de atendimento ao público

O atendimento ao público pode ser feito de diversas formas:

Gráfico 1-Tipos de atendimento

Fonte: Elaboração Própria



### 1.4.2. Atendimento Presencial

Este tipo de atendimento é o meio de atendimento mais típico, sendo o canal onde o relacionamento interpessoal é mais marcante.

### 1.4.3. Atendimento não presencial - Online

Este tipo de atendimento permite ao cidadão interagir com a organização através de meios digitais, o que permite efetuar a comunicação nos momentos mais oportunos.

Pode ser promovido através do *email*, redes sociais ou através de outro tipo de canal digital.

Uma das vantagens do atendimento não presencial, ou digital, é a utilização da inteligência artificial para respostas céleres simples, bem como a resposta a questões mais frequentes. Estas ferramentas facilitam imenso o trabalho dos profissionais.

Apesar de ser uma tipologia que envolve pouco contacto direto mantêm-se na mesma os cuidados a ter na forma de comunicação.

#### **1.4.4. Atendimento não presencial- Atendimento Telefónico**

O atendimento telefónico é outra forma de atendimento e é uma das primeiras opções ao contacto com uma empresa, uma vez que permite o contacto direto com a empresa na obtenção de respostas de forma imediata.

Neste tipo de atendimento deve-se ter atenção em alguns aspetos. Segundo Moreira (2010:84)), ao efetuar o atendimento telefónico deve ter-se em consideração os seguintes aspetos:

- Dominar o equipamento;
- Atender o telefone ao segundo toque;
- Identificar o recetor pelo nome, organização, departamento;
- Perguntar o nome do correspondente;
- Ter uma boa dicção;
- Saber ouvir o interlocutor e recorrer à anotação sempre que necessário.

### **1.5. Gestão de Recursos Humanos**

Segundo Chiavenato (2009), a Gestão de Recursos Humanos consiste no planeamento, organização, desenvolvimento, coordenação e controlo de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente das pessoas, ao mesmo tempo que a organização constitui o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho, sendo o seu objetivo último a construção de organizações melhores, mais rápidas, pró-ativas e competitivas.

#### **1.5.1. Função da GRH**

A função da GRH pode-se resumir na atração, desenvolvimento e manutenção dos profissionais na empresa.

Para Sparrow e Hiltrop (1994 cit, in Neves, 2007), até 1970, a GRH encontra-se unicamente associada a um custo e a uma perspetiva mais operacional, pois é direcionada para recrutar as pessoas mais adequadas às exigências do trabalho, tentando organizá-las de modo a tirar mais proveito do seu trabalho

Para que isto aconteça há diversos tipos de estratégias que podem ser adotadas tais como: incentivos salariais ou a oferta de qualquer tipo de benefício, como por exemplo seguro de saúde ou prémios de produção.

A relevância deste departamento prende-se com o facto deste traçar uma visão mais generalista e moderna da função que visa promover a integração de elementos

de Gestão de Pessoal com vista a aumentar a produtividade global da empresa (numa perspetiva de minimização de custos) e a desenvolver os indivíduos que, motivados, contribuirão melhor para a performance da empresa e, neste sentido, as práticas chave são a formação e a participação (Neves, 2007).

### **1.5.2. Missão**

A missão da GARH é: a administração de pessoas, o desenvolvimento social e a gestão de pessoas.

Neste sentido, cada vez mais uma estratégia global e setorial, se interpenetram e condicionam, tornando os RH um fator de continuidade entre a herança cultural da organização e o desenvolvimento coletivo das suas competências, numa perspetiva de desenvolvimento face ao futuro (Neves, 2007).

## **1.6. Noções de Contabilidade**

Outro setor essencial numa empresa é a contabilidade, uma vez que

(...) a contabilidade tem a importante função no controle e planeamento das operações da empresa e o resultado das suas atividades é mensurado de forma quantitativa, devendo ser avaliado para que os gestores possam tomar medidas para manter a empresa em constante desenvolvimento no mercado.(Knuth e Theis, 2014).

A Contabilidade é uma ciência e técnica de índole económico-administrativa que, valendo-se de um método próprio, estuda e dá a conhecer a composição quantitativa e qualitativa do património. A sua finalidade é descrever e registar os factos patrimoniais ocorridos e que transformam o património de qualquer entidade económica em conhecimento:

- ✓ Posição devedora/credora dos que com ela transacionam;
- ✓ Composição e valor do património;
- ✓ Custo dos bens e serviços vendidos;
- ✓ Origem dos rendimentos e encargos;
- ✓ Natureza e importância dos resultados.

### 1.6.1. Divisões da contabilidade

Podem distinguir duas divisões principais de contabilidade:

- **Contabilidade Geral** - Financeira (externa) – regista as operações que representam a empresa no seu todo: apura o lucro global da empresa e elabora o Balanço anual.

Segundo Valdecir Knuth e Maíke Bauler Theis (2014), a contabilidade financeira define-se como “(...) responsável pela elaboração e consolidação das demonstrações contábeis para fins externos.”

- **Contabilidade de Gestão** (interna) apura os resultados por produto, departamentos, entre outros, e ainda gastos unitários nas diversas fases de produção.

A contabilidade de gestão (também designado por contabilidade analítica ou ainda contabilidade interna) é um dos ramos da contabilidade e que fornece informação sobre a posição financeira e sobre a formação dos resultados da entidade aos indivíduos internos, nomeadamente gestores intermédios e gestores de topo. (Nunes, 2019)

Tendo em conta o período a que se referem os dados distingue-se:

- **Contabilidade provisional**, que exprime o resultado de previsões, permite a elaboração de planos de atividade, traduzindo a atividade desejável no futuro;

- **Contabilidade histórica**, que permite uma visão retrospectiva da gestão e avalia em que medida se cumpriu o previsto.

### 1.7. Técnica de Arquivo

O arquivo é considerado segundo Ivone (1993), In *Dicionário Terminologia Arquivista*. Lisboa: IBL, 1993, como

um conjunto orgânico de documentos, independentemente da sua data forma e suporte material produzidos ou recebidos por uma pessoa jurídica, singular ou coletiva, ou por um organismo público ou privado, no exercício da sua atividade e conservados a título de prova ou informação.

Desta forma, os documentos de um determinado arquivo devem estar relacionados entre si, sendo subordinado de um outro documento do arquivo ou dando origem a outro documento. A forma, a data ou suporte não são relevantes no enquadramento do arquivo.

A conservação de um documento e a criação de sistemas de arquivo é, muitas vezes, motivada pela necessidade de conservar a informação ou até a prova, por exemplo, do cumprimento da regulamentação.

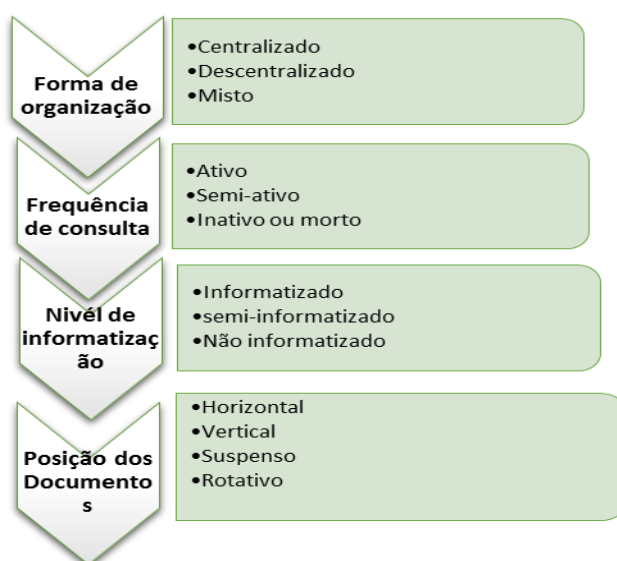
### 1.7.1. Classificação do arquivo

Os arquivos são normalmente classificados quanto à:

- ✓ Forma de organização,
- ✓ Frequência de consulta,
- ✓ Posição dos documentos
- ✓ Informatização.

**Gráfico 2-**Classificação do arquivo

Fonte: Elaboração própria





## **2. Entidade acolhedora**

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

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

O estágio teve a duração de quatro meses, compreendido entre os dias 12 de fevereiro de 2024 e 24 de maio de 2024, e foi realizado no Agrupamento de Escolas Amato Lusitano, especificamente na Escola Secundária Amato Lusitano, situado na avenida Pedro Álvares Cabral, em Castelo Branco (**Anexo A**).

O orientador do estágio foi a Sr<sup>a</sup> D. Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto, que desempenha as funções de diretora do AEAL. O supervisor de estágio foi o Professor Assistente Convidado Hugo Miguel Pires Franco, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Empresariais da Escola Superior de Educação.

### **2.2. Apresentação dos Objetivos**

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

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

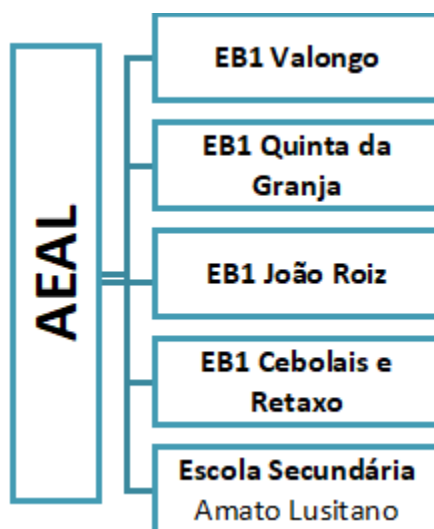
O relatório de estágio tem como objetivo descrever com o pormenor adequado as atividades desempenhadas pelo estagiário durante o período de estágio, principais contributos e conclusões resultantes da sua realização, relacionando-as com os conhecimentos teóricos aprendidos ao longo do período de formação superior em sala de aula.

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

O Agrupamento de Escolas Amato Lusitano, sediado na Avenida Pedro Nuno Álvares Cabral, foi criado em julho de 2013. Este agrupamento é constituído por 5 escolas desde o 1<sup>o</sup> ciclo ao ensino secundário (ver gráfico abaixo).

Gráfico 3-Escolas do Agrupamento

Fonte: Elaboração Própria



Quanto à sua oferta formativa é bastante diversificada, disponibilizando aos seus alunos um vasto leque de opções, sendo essas apresentadas no quadro seguinte:

Gráfico 4-Oferta Formativa

Fonte: Elaboração Própria



### 2.3.1. Breve História

O Agrupamento de Escolas Amato Lusitano integra a Escola Secundária de Amato Lusitano, a EBI João Roiz, a EB1 – Quinta da Granja, o Jardim-de-infância/ EB1 do Valongo, e as EB1 Cebolais de Cima e Retaxo.

O Agrupamento está sediado na Escola secundária de Amato Lusitano, antiga escola técnica – Escola Comercial e Industrial de Castelo Branco. A partir de 1974, a distinção entre os diferentes tipos de escola desapareceu e o ensino passou a ser unificado, passando a designar-se Escola Secundária de Castelo Branco, com turmas desde o 7.º ao 11.º ano, tendo posteriormente sido acrescentado o 12.º ano ao Sistema Educativo português. Em 1987, passou a designar-se Escola Secundária de Amato Lusitano. O ensino técnico-profissional, criado em 1983, teve grande sucesso na altura, continuando a distinguir-se na atualidade com o alargamento a novas áreas.

A EBI João Roiz entrou em funcionamento em 2001/2002 e em 2003/2004, agregou 4 escolas do ensino básico – a EB1 Quinta da Granja, o Jardim-de-infância/EB1 do Valongo, a EB1 Cebolais de Cima e a EB1 Retaxo -, formando o Agrupamento de Escolas João Roiz de Castelo Branco.



Figura 1-Entrada da Escola Secundária Amato Lusitano

Fonte: Elaboração própria

### **2.3.2. Visão, Missão e Valores**

#### **Visão**

O AEAL pretende ser reconhecido como referência de excelência disponibilidade e espírito de inclusão com que recebe todos os alunos, qualidade da formação prestada nos domínios científico, tecnológico, desportivo, artístico, educação para a saúde, educação inclusiva, cidadania e ambiente, bem como pelo sucesso académico.

## **Missão**

Esta missão está em estrita sintonia com as exigências previstas no PASEO, no sentido de contribuir para a formação, desenvolvimento e consolidação das competências definidas pelo perfil dos alunos à saída da Escolaridade Obrigatória, bem como para o cumprimento das Aprendizagens Essenciais que contribuem para essas competências, conforme o previsto na legislação em vigor.

A instituição tem como missão:

- ✓ Promoção do sucesso individual dos alunos,
- ✓ Aquisição de bases científicas sólidas para o prosseguimento de estudos
- ✓ Oferta de um percurso formativo variado que auxilia uma rápida integração no mundo do trabalho.

## **Valores**

A instituição rege-se pelos seguintes valores:

- ✓ Respeito mútuo e pela diversidade;
- ✓ Cidadania;
- ✓ Disciplina;
- ✓ Profissionalismo;
- ✓ Solidariedade;
- ✓ Responsabilidade e integridade;
- ✓ Rigor;
- ✓ Ética e deontologia;
- ✓ Excelência e exigência.

### **2.3.3. A Hierarquia da entidade**

A escola apresenta a seguinte hierarquia:

Dentro desta hierarquia existe também uma organização nos serviços administrativos que será descrita na figura abaixo:

Gráfico 5-Hierarquia do Agrupamento

Fonte: Elaboração própria

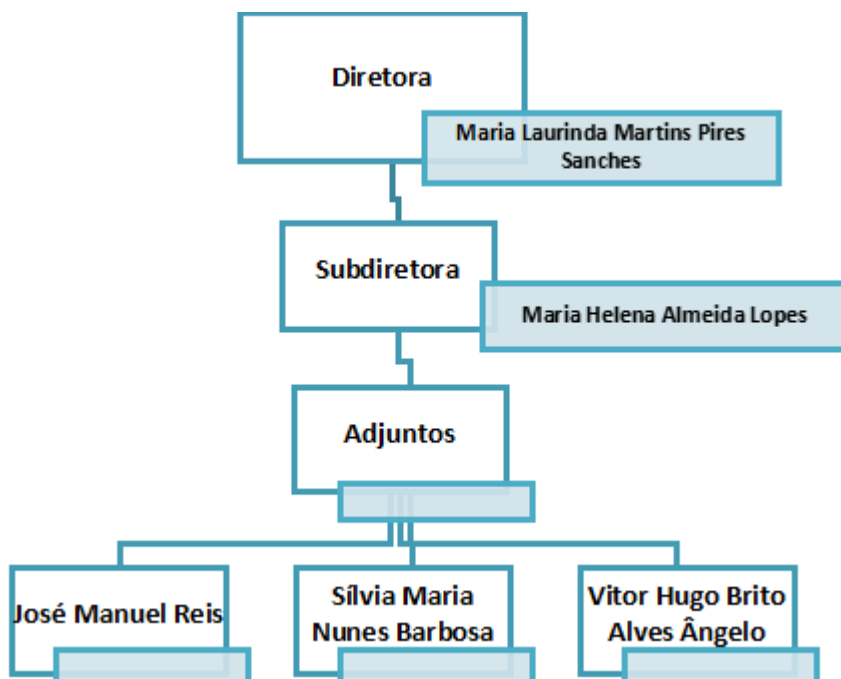
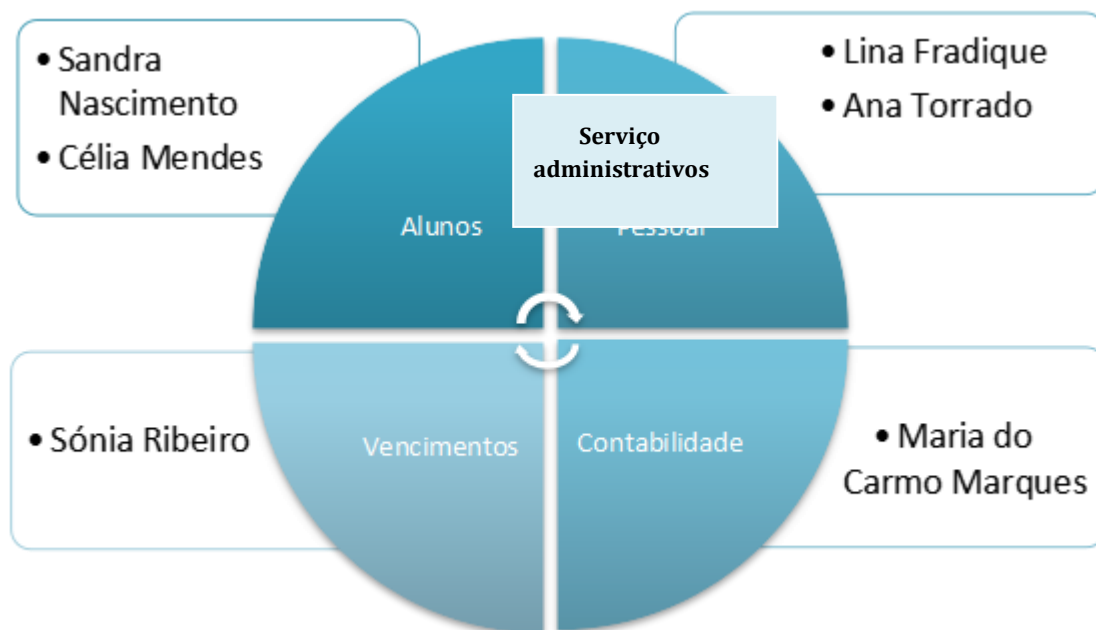


Gráfico 6- Áreas dos serviços administrativos

Fonte: Elaboração Própria





### 3. Atividades desenvolvidas

O Estágio teve uma duração de 4 meses, iniciou-se no dia 12 de fevereiro e terminou a 24 de maio de 2024. O plano de estágio foi definido conforme previsto no Regulamento de Estágios, estando planeado o desenvolvimento de um conjunto de atividades, nomeadamente Atendimento ao Público (Alunos, Encarregados de Educação, Docentes, Não Docentes, outros...); Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência; Organização documental relativa ao setor alunos, desde o Pré-Escolar até ao 12º ano; Registos relativos ao pessoal docente – gestão de presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos; Realização de traduções; Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas; Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos (Apêndice A).

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

#### 3.1. Área de Pessoal

##### 3.1.1. Arquivo de documentos

O arquivo é uma das partes fundamentais do funcionamento dos serviços desta instituição. No que diz respeito à área de pessoal existem duas partes do arquivo a salientar: a documentação relativa a faltas e a documentação a arquivar, dos processos individuais dos professores.

No que concerne à documentação relativa a faltas, em primeiro lugar são encaminhadas para despacho da diretora da escola, posteriormente são registadas no programa de gestão informática e por último, no caso do pessoal não docente (PND), encaminhadas para os Recursos Humanos da Câmara Municipal ou, no caso do Pessoal docente (PD), arquivadas num arquivo específico de faltas.

Desta forma, ao executar esta tarefa a estagiária começava por perceber de que tipo de documento se tratava: se era uma justificação de faltas, um atestado médico ou um documento que deveria ser arquivado no processo individual do docente. Após esta análise procedia-se ao arquivo no sítio indicado. As faltas colocam-se em dossiês devidamente identificados, organizados por ordem alfabética e divididos em pessoal docente e não docente. No último caso, as faltas são posteriormente digitalizadas e enviadas através de *e-mail* para os recursos humanos da Câmara Municipal.

##### 3.1.2. Marcação de férias

Perante o cumprimento da obrigatoriedade legal foi entregue o requerimento da licença de férias ao pessoal docente e pessoal não docente. Esse requerimento foi preenchido com o auxílio da estagiária, caso assim o desejassem, ou apenas

preenchido pelos próprios. Em particular, no caso do PND das várias escolas do agrupamento, ao serem entregues deveriam ser entregues com o parecer dos coordenadores das mesmas. Após o preenchimento foi verificado se os dias marcados correspondiam ao número de dias a que têm direito. De seguida, procedeu-se à execução de vários mapas de férias em Excel divididos em pessoal docente e não docente e separados pelas diferentes escolas do agrupamento. Na execução foram representados os vários meses e dias do ano, sendo coloridos os dias do referido período. Esta representação gráfica ajuda a ter uma melhor percepção do PND ao serviço, pois é necessário garantir o funcionamento dos serviços! **(Anexo C)**!

### **3.1.3. Contacto com Antigos professores**

No âmbito da necessidade/vontade de endereçar um convite aos professores já aposentados do agrupamento foi solicitado pela diretora do agrupamento a realização de uma lista com os nomes dos professores aposentados assim como do seu contacto telefónico com a finalidade de solicitar o seu endereço eletrónico atual para facilitar a comunicação.

Em seguida, a estagiária procedeu ao contacto via telefónica e anotou, nos casos em que permitido, o endereço de *email* atualizado obtendo a lista que está em anexo **(Apêndice C)**.

## **3.2. Área da Contabilidade**

### **3.2.1. Verificação de formatação de documentos**

No âmbito das diversas atividades de funcionamento dos diversos órgãos desta instituição são elaborados diversos tipos de documentos, alguns deles retirados do *software* de gestão inovar.

Por se tratar de uma plataforma generalizada e a sua finalidade geral não ser a produção de documentação é necessário proceder à respetiva formatação, conforme as normas gráficas utilizadas de forma a serem aprovados nos respetivos órgãos responsáveis.

Assim sendo, a estagiária procedeu à verificação de aspetos como tipos de letra, cor, espaçamentos, disposição de gráficos, tabelas e outros elementos, até de cabeçalhos e rodapés.

### **3.2.2. Verificação de documentação**

Na sequência do fecho das contas de gerência foi solicitada a verificação de documentos relativos à faturação para proceder à sua consolidação e posterior arquivo.

Deste modo foi entregue à estagiária uma listagem com a numeração de vários documentos divididos pelas várias rubricas de financiamento assim como os documentos originais.

Por último, a estagiária, ao consultar a listagem, verifica a existência de um documento e o seu arquivo na rubrica correta.

### **3.3. Área de Alunos**

#### ***3.3.1. Arquivo de documentos***

O arquivo da documentação em relação à área de alunos é menos complexo, uma vez que a documentação é em menor quantidade e grande parte dela é arquivada nos processos individuais dos alunos, para que possa ser mais facilmente consultada.

O arquivo dos documentos nos referidos processos é feito por ordem alfabética e por ordem cronológica, sendo os primeiros documentos os mais recentes e os últimos os mais antigos. Os processos dos alunos matriculados são mantidos em vários armários, divididos por turmas, de acesso fácil. Por este motivo é considerado arquivo ativo e os processos de antigos alunos é arquivo semi-ativo ou morto, uma vez que está no sótão da escola, mas é consultado em caso de necessidade, mas não muito frequente.

Este tipo de arquivo é bastante importante ser conservado, mesmo após a conclusão do percurso académico no estabelecimento, uma vez que posteriormente pode ser importante para, por exemplo, a emissão de uma certidão de matrícula.

#### ***3.3.2. Auxílio nos procedimentos dos Exames Nacionais***

O processo dos exames nacionais começa pela inscrição dos alunos ou dos encarregados de educação, no caso dos menores de idade, na plataforma PIEPE, plataforma online de inscrição de Exames Nacionais e procedimento do pedido de senha de candidatura ao ensino superior. Posteriormente, procede-se à inscrição nos exames na mesma plataforma. Esta inscrição é validada pelos serviços administrativos da escola.

Ao executar a validação dos pedidos de exame ajudei na colocação dos pedidos de senha do PIEPE, para que seja formalizada a inscrição no exame nacional. Os referidos pedidos de senha faziam parte da documentação a ser disponibilizada pelos alunos na plataforma de inscrição.

Por outro lado, após isso foi realizado o arquivo das inscrições de exame por ordem alfabética.

### **3.3.3. Acompanhamento dos pedidos de equivalência**

Os pedidos de equivalência são um dos serviços com cada vez mais afluência e cada mais solicitado. Muito resumidamente, este processo inicia-se com um requerimento dos dados do requerente. Este requerimento passa por uma avaliação e por fim é feito um certificado.

Para este processo é necessário o certificado de habilitações, fotocópia do passaporte e um comprovativo de morada por parte da Junta de Freguesia.

Neste processo a estagiária auxiliou a tirar fotocópias e facilitou a comunicação no caso dos pedidos estrangeiros.

### **3.3.4. Execução de ofícios para levantamento dos processos**

No âmbito da conclusão do curso foi solicitada a realização de um ofício para que os alunos que terminaram o curso no ano transato se dirigissem à escola a fim do levantamento do seu processo individual de aluno.

Estes ofícios foram realizados através de um modelo disponibilizado pela instituição. A estagiária procedeu à pesquisa dos nomes dos alunos no programa de gestão Inovar Alunos e a colocação dos dados necessários para envio.

A par disso procedeu se à verificação da documentação necessária arquivar e manter na escola principalmente no que diz respeito aos alunos NEE (necessidades educativas específicas) (**Apêndice B**).

### **3.3.5. Verificação dos sumários do Ensino profissional**

De modo a proceder à verificação do número de horas lecionadas foi pedido que se contabilizasse o número de horas diárias lecionadas de cada uma das turmas do ensino profissional, para não excederem as 9 horas diárias.

Para esta tarefa foi necessário o acesso à plataforma inovar, para onde poderiam ser exportados os sumários de cada uma das turmas. Após a exportação destes documentos a estagiária procedeu à contabilização do número de horas diárias que foram lecionadas.

## **3.4. Vencimentos**

### **3.4.1. Verificação dos vencimentos**

Para que seja mais fácil a realização do pagamento dos vencimentos existe um documento onde é registado o vencimento do pessoal docente. Deste modo, através do programa Inovar procedeu-se à atualização do mesmo ficheiro.

### **3.4.2. Envio das declarações de IRS**

A aplicação de gestão de informação permite o envio da declaração de IRS diretamente para o *email* institucional dos professores. Esta é umas das mais-valias do *software* que permite uma grande poupança de tempo aos profissionais.

### **3.4.3. Auxílio na documentação dos pagamentos**

Os pagamentos desta instituição são executados, maioritariamente, através de serviços bancários para que fique registado, a fim de proceder à prestação de contas. Desta forma, foi efetuado o preenchimento de alguns documentos em relação aos pagamentos bancários.



## 4. Reflexão Crítica

O estágio curricular é uma experiência bastante importante aquando da conclusão da licenciatura em secretariado, uma vez que permite o contacto direto com a realidade do mundo do trabalho.

Ao proceder à sua análise considera-se que foi feito um ótimo acolhimento à estagiária e estabelecida uma ótima relação entre todas as colaboradoras, bem como toda a comunidade académica.

Quanto ao plano de estágio não foram realizadas todas as tarefas inicialmente estabelecidas, o que se considera compreensível, uma vez que no início desta etapa é difícil prever todos os acontecimentos ao longo destes meses.

Esta experiência permitiu o desenvolvimento de várias competências em diversas áreas do secretariado tais como: aperfeiçoamento de competências no contacto com o público, área das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e de arquivo, nomeadamente com o conhecimento da realidade do arquivo desta instituição.

Contudo, é de ressaltar o conhecimento adquirido nas unidades curriculares (UC) de técnicas de secretariado, técnicas de documentação e arquivo e TIC.

Por fim, mencionar que houve vários desafios, como por exemplo, a inexperiência em algumas áreas e a adaptação às metodologias já implementadas na instituição. Contudo, estas foram ultrapassadas e o balanço global do estágio é positivo



## Conclusão

O secretariado é uma área bastante diversificada que exige conhecimento num vasto número de temáticas, quer seja a nível do processamento de texto, que ao nível do atendimento ao público.

O conhecimento aprofundado das ferramentas digitais é fundamental, uma vez que permite reduzir o tempo despendido neste tipo de tarefas. Este tipo de gestão do tempo é uma das peças-chave no quotidiano dos profissionais de secretariado.

Esta polivalência do profissional de secretariado é cada vez mais notória, uma vez que o tecido empresarial português é formado, maioritariamente, por pequenas e médias empresas.

Algumas destas ideias e conclusões fundamentalmente teóricas foram observadas na prática pela estagiária.

Com o presente estágio foi possível denotar a importância do trabalho em equipa e da constante atualização que é exigida a estes profissionais para poderem corresponder aos desafios do futuro como profissionais desta área.

Por outro lado, destacar a importância do estágio curricular para o futuro como profissionais de secretariado, uma vez que permite uma integração no mercado de trabalho, bem como a perceção dos desafios a superar aquando do fim de uma licenciatura. Deste modo, revela-se assim bastante proveitoso e fazendo com que a estagiária se sinta mais confiante para o futuro.

Concluindo, o estágio superou todas as expectativas da estagiária e tem um balanço bastante positivo como se pode observar na avaliação de desempenho (**Anexo C**), assim como o supervisor demonstrou satisfação perante o estágio e relatório do mesmo, uma vez que emitiu um parecer positivo, admitindo a estagiário a Prova Pública (**Anexo D**).

## Bibliografia

Azevedo, Ivanize.; COSTA, Sylvia Ignacio da. *Secretária: um guia prático*. 4 ed. São Paulo: SENAC, p.19. 2004.

Chiavenato, I. (2015). *Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações*, 10ª Ed., S. Paulo: Elsevier Campus Editora

IMA- *Internacional Management Assistant (2018)*. Profile for management suport professional

Ivone, A. (1993), *Dicionário Terminologia Arquivística*. Consultado a 26/05 de 2024, de <https://pt.slideshare.net/pedroapeixoto/2-conceito-de-arquivo-e-de-documento>.

Michael Page (2017, janeiro 31). *Centros de serviços partilhados são os que mais recrutam perfis de secretariado*.

Moreira, Isabel (2010). *A Excelência no atendimento*. Lisboa: Editora Lidel.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. *As novas competências do profissional de secretariado*. 2. Ed São Paulo: IOB Informações Objetivas Publicações Jurídicas Ltda, 2009

Neves, J. G. (2007). *Gestão de Recursos Humanos: Evolução do problema em termos dos conceitos e práticas*. In Caetano, A. & Vala, J. (2007). *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: Editora RH, 1-101

Nonato, Junior, Raimundo (2009). *Epitemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: expressão gráfica,

Nunes, p. (s.d.). *Conceito de Contabilidade de Gestão*. Consultado a 25/05 de 2024, de <https://knoow.net/cienceconempr/gestao/contabilidade-de-gestao-ou-analitica/>

Oliveira, R. G. J. A.: LOAHMANN, R. M. O profissional de Secretariado executivo no suporte à gestão escolar. Curitiba: Revista intersaberes, 2010. <https://www.uniter.com/intersaberes/index.php/revista/article/viewfile/194/153> Consultado a 25 de abril de 2024

Santos, P. M. (2014). *Seretariado – uma visão estratégica para a competitividade*. Viseu: Edições esgotadas

Santos, P. M., & Bonito, À. (2010). *Interagir com o mundo do trabalho – o ensino colaborativo e o voluntariado*. In *Actas do Congresso Ibérico Ensino Superior em mudança: Tensões e possibilidades*. Braga: Universidade do Minho.



Valdecir, k.& Maike, T. B. (2014). *Contabilidade Financeira*. Consultado em 25/05 de 2024, de <https://www.infolivros.org/pdfview/7053-contabilidade-financeira-valdecir-knuth-e-maike-bauler-theis/>







## Apêndice B- Ofício

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Agrupamento de Escolas Amelo Luilano (Cód. 181135) |  |
|---|--|---|

---

Ex. mo(a) Senhor(a)

[Redacted]

V/Referência: \_\_\_\_\_ V/Comunicação      N/Referência      Data: .../.../2024

Assunto: Levantamento de Processo Individual.

De acordo com o estipulado no ponto 1 do Artº. 11º da Lei nº. 51/2012 de 5 de setembro, solicita-se a comparência nos Serviços Administrativos deste Agrupamento de Escolas, após receção desta notificação, para o levantamento do processo individual.

Com os melhores cumprimentos.

(Diretora do AEAL)







## Anexos

## Anexo A- Identificação do aluno e da entidade acolhedora

**Estágio/Trabalho de Projeto**  
Ano letivo 2023-2024

| Dados do Estudante (3º Outorgante)   |                          |
|--|--------------------------|
| Nome<br>Vânia Patrícia Ramos Tronco  |                          |
| Curso: Secretariado  |                          |
| Nº BI/CC:14586531-2ZX4   | Nº de Estudante:20191910 |
| Morada: Rua das <del>Cabadas</del> , <del>Amadouro</del><br>3320-101 Fampilhosa da Serra |                          |
| E-mail: <a href="mailto:trama@ipebcampus.pt">trama@ipebcampus.pt</a>                     |                          |
| Tm:935766718   | Tf:                      |
| Supervisor   |                          |
| Nome:<br>Hugo Miguel Feres Franco  |                          |

| Dados da Entidade Cooperante (2º Outorgante)  |  |
|---|--|
| Nome: Agrupamento de Escolas Amato Lusitano – Castelo Branco                            |  |
| Morada: Av. Pedro Álvares Cabral – 6000-08 – Castelo Branco                             |  |
| Sede:<br>Local de Estágio/T Projeto: Sede do Agrupamento – Escola Amato Lusitano        |  |
| NIPC:<br>600075567  |  |
| Orientador:<br>Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto                                    |  |
| Outorgante:<br>Maria Laurinda Martins Feres Sanches – Diretora do Agrupamento           |  |
| Duração e horário de Estágio/T Projeto  |  |
| Data de início de Estágio/TP:<br>12-02-24   | Hora de entrada e de saída:<br>09:00 – 17:30 |
| Data de fim de Estágio/TP:<br>25-05-2024  | Hora de almoço:<br>12:30 – 14:00             |
| Contactos:  |  |
| E-mail:<br><a href="mailto:Geral@eamatolusitano.edu.pt">Geral@eamatolusitano.edu.pt</a> |  |
| Tm:   | Tf:22339280                                  |
|   | Fax:   |



## Anexo B- Plano de Estágio

### PLANO E CRONOGRAMA DE ESTAGIO LICENCIATURA EM SECRETARIADO

#### I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIARIO

NOME: Vânia Patrícia Ramos Tronco

#### II – ESTAGIO

ENTIDADE ACOLHEDORA:

Agrupamento Escolas Amato Lusitano

CONTACTOS DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

AEAL – Telefone: 272339280

Email: [geral@aesmatolusitano.edu.pt](mailto:geral@aesmatolusitano.edu.pt)

SUPERVISOR:

Hugo Miguel Feres Franco

ORIENTADOR:

Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto

DATA DE INICIO: 12 de fevereiro

DATA DE CONCLUSAO: 25 de maio

#### BREVE HISTORICO DA ENTIDADE ACOLHEDORA:

«O Agrupamento de Escolas Amato Lusitano, criado em julho de 2013, integra a Escola Secundária de Amato Lusitano, a EBI João Roiz, a EB1/II Quinta da Granja, a EB1/II do Valongo, e a EB1/II de Cebolais de Cima e Retaxo. O Agrupamento está sediado na Escola Secundária de Amato Lusitano, antiga escola técnica - Escola Comercial e Industrial de Castelo Branco. A partir de 1974, quando a distinção entre os diferentes tipos de escola desapareceu e o ensino

passou a ser unificado, a escola ficou a designar-se Escola Secundária de Castelo Branco com turmas desde o 7.º ao 11.º ano, tendo, posteriormente, sido acrescentado o 12.º ano ao sistema educativo português. A partir de 1987, adotou-se a designação de Escola Secundária de Amato Lusitano. O ensino técnico-profissional, criado em 1983, teve grande sucesso na altura, continuando a distinguir-se na atualidade com o alargamento a novas áreas. A EBI João Roiz entrou em funcionamento em 2001/2002 e em 2003/2004, agregou 4 escolas do ensino básico – a EB1 Quinta da Granja, a EB1/II do Valongo, a EB1 Cebolais de Cima e a EB1 Retaxo, formando o Agrupamento de Escolas João Roiz de Castelo Branco.»

*In. Projeto Educativo do Agrupamento – AEAL – 2022-2025.*

#### ATIVIDADES A DESENVOLVER EM ESTAGIO:

Atendimento ao Público (Alunos, Encarregados de Educação, Docentes, Não Docentes, outros...); Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência; Organização documental relativa ao setor alunos, desde o Pré-Escolar até ao 12ºano; Registos relativos ao pessoal docente – gestão de presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos; Realização de traduções; Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas; Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos.

#### CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER

| ATIVIDADES   | Ano letivo<br>20.../20... |          |          |          |
|--|---------------------------|----------|----------|----------|
|  | Mês<br>1                  | Mês<br>2 | Mês<br>3 | Mês<br>4 |
| Receção e atendimento presencial/telefónico  | X                         | -        | -        | -        |
| Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência                                 | -                         | X        | -        | -        |
| Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões                              | -                         | -        | -        | -        |
| Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos                  | X                         | -        | -        | -        |
| Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros                    | -                         | -        | -        | -        |
| Organização de deslocações dos executivos da instituição                             | -                         | -        | X        | -        |
| Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização | -                         | -        | -        | -        |



|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| Realização de traduções   | X | X | X | X |
| Utilização de aplicações informáticas de apoio as tarefas administrativas         | X | X | X | X |
| Criação e gestão de bases de dados  | - | - | - | - |
| Assessoria à gestão organizacional  | - | - | - | - |
| Acompanhamento da gestão de agenda  | - | - | - | - |
| Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos   | - | - | X | X |
| Participação em ações de recrutamento e seleção                                   | - | - | - | - |
| Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos                | - | X | - | - |
| Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento | - | - | - | - |

Estagiário

Orientador

Vânia Patrícia Ramos Tronco

Maria Angélica Ribeiro Sequeira Pinto



## Anexo C- Avaliação de desempenho

**ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO**

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

Nome do(a) Estagiário(a) (s): Vaniz Patrícia Ramos Tronco

Curso: **Licenciatura em Secretariado**

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

Entidade Acolhedora: AEAL

Monitor do Estágio: Luís Carlos

Cargo ou Função: Coordenador Técnico

Professor(a) Responsável: \_\_\_\_\_

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

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

| II- Integração na Instituição/Empresa | Muito Fraco | Fraco (2) | Médio (3) | Bom (4) | Muito Bom (5) |
|---------------------------------------|-------------|-----------|-----------|---------|---------------|
|                                       |             |           |           |         |               |

Reg./PCB.TC.04.01

|  | (1)                      |                          |                          |                          |                                     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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?

*Comportamento Pessoal*  
*Interpessoal*  
*Desempenho Profissional*

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

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

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

Insuficiente  Suficiente



5 - Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

---

---

---

Castelo Branco, 20 de junho de 2024

Pela Empresa/Instituição



## Anexo D- Parecer de admissão a Provas públicas

### Parecer de admissibilidade a provas públicas

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

Após leitura e análise do relatório final de Estágio/Trabalho de Projeto do aluno  
(Nome) Vânia Patrícia Ramos Tronco

Concordo

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

Não concordo

com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final,  
porque a aluna possui todos os requisitos necessários para a conclusão do curso.

Castelo Branco, 14 de junho de 2024

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



