



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco  
Escola Superior  
de Educação



LOJA DO CIDADÃO

## **Trabalho de Projeto** **Espaço do Cidadão - Loja do Cidadão de Castelo Branco**

Estudante

Paulo Jorge Rijo de Campos Rodrigues

**Supervisora**

Prof.<sup>a</sup> Virgínia Maria da Silva Brunheta

Trabalho de Projeto apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Secretariado, realizado sob a supervisão da Prof.<sup>a</sup> Virgínia Maria da Silva Brunheta da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Junho 2024**



## Composição do júri

Presidente do júri

Mestre, Hugo Miguel Pires Franco

Professor Adjunto, Escola Superior de Castelo Branco

Arguente

Mestre, Maria de Lurdes Espadinha Esteves Teixeira Pires

Professora Adjunta, Escola Superior de Castelo Branco

Supervisora

Mestre, Virgínia Maria da Silva Brunheta

Professora Adjunta, Escola Superior de Educação de Castelo Branco



## Dedicatória

“É justamente a possibilidade de realizar um sonho, que torna a vida interessante. “

Paulo Coelho

Dedico este Trabalho de Projeto a todos os que me acompanharam neste percurso, em especial à minha esposa, Cristina, e aos meus filhos, Alice e Duarte, por sempre me acompanharem nos bons e maus momentos; só nós sabemos o quanto passamos.



## Agradecimentos

O presente Trabalho Projeto não seria possível sem o contributo de várias pessoas que me incentivaram, ajudaram e apoiaram durante todo o percurso da minha licenciatura.

Em primeiro lugar, os meus sinceros agradecimentos aos meus familiares diretos, em especial à minha esposa e aos meus filhos, por toda a força e confiança que sempre me transmitiram, aquando da descoberta do Linfoma e após todos os tratamentos de quimioterapia e radioterapia, e me fizeram crer que tinha também forças para me voltar a matricular no ensino superior e terminar esta linda etapa com sucesso.

Aos meus fiéis amigos, poucos, mas bons; foram eles também um suporte fantástico e muito importante ao longo da vida, especialmente nesta etapa.

Deixo uma palavra de apreço à Escola Superior de Educação, a todos os colaboradores e professores da licenciatura em Secretariado, por me terem auxiliado nesta etapa/fase da vida e por terem contribuído para a minha formação e crescimento enquanto profissional de secretariado; por toda a disponibilidade e amizade que sempre tiveram para comigo, mas em especial à Prof.<sup>a</sup> Virgínia Maria da Silva Brunheta pela sua disponibilidade, competência científica, e por todas as correções, apreciações críticas e sugestões feitas durante a execução do Trabalho de Projeto.

Ao meu colega de trabalho e à minha coordenadora, ambos do Espaço Cidadão da Loja do Cidadão, agradeço por me terem dado a possibilidade de ter frequentado, e sem qualquer tipo de restrições, as aulas ao longo da licenciatura.

Por último, mas não menos importante, um agradecimento a todo o departamento médico e enfermagem do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, profissionais cinco estrelas; sem o esforço e dedicação que sempre demonstraram, certamente não teria o sucesso que tive.

A todos, muito obrigado.



## Resumo

O Trabalho de Projeto que agora se apresenta foi desenvolvido no âmbito da Unidade Curricular de Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação (ESE) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB).

Constituindo-se como um estudo de natureza teórico-prática, que descreve e reflete sobre as atividades realizadas e sua base técnico-científica, o presente trabalho, realizado em substituição do Estágio, tem como base a atividade profissional desenvolvida pelo estudante Paulo Rodrigues no Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco, na área de atendimento e apoio ao cidadão, desde 2022 até ao presente, e foi realizado sob a supervisão da Prof.<sup>a</sup> Virgínia Maria da Silva Brunheta da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Este Trabalho foi elaborado em consonância com as orientações definidas no Regulamento de Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação de Castelo Branco e a sua estrutura é apresentada em seguida.

Com o intuito de contextualizar e fundamentar teoricamente as tarefas e atividades desenvolvidas, inicia-se este Trabalho de Projeto com uma fundamentação teórica baseada em pesquisas realizadas em bibliografia e webgrafia da área e em conteúdos adquiridos nas Unidades Curriculares da Licenciatura.

No segundo capítulo, apresenta-se a caracterização da Instituição onde o estudante desenvolve a sua atividade profissional, a Loja do Cidadão de Castelo Branco, e da secção específica onde está integrado. É também feita uma breve caracterização das instituições que prestam serviços na Loja do Cidadão.

No terceiro capítulo, são apresentadas e descritas detalhadamente as tarefas realizadas ao longo do período já referido, nomeadamente a aquisição da Chave Móvel Digital e respetiva assinatura, alterações/confirmações de morada; renovação da carta de condução para cidadãos nacionais; obtenção do Registo Criminal para cidadãos nacionais e estrangeiros; envio de faturas de saúde para o sistema de saúde ADSE; consultas no portal da Caixa Geral de Aposentações (CGA), entre outras.

No quarto capítulo, é feita uma análise reflexiva sobre os saberes e competências adquiridos ao longo da Licenciatura em Secretariado mobilizados na execução das atividades profissionais, apresentando os resultados deste período de realização de Trabalho de Projeto e da importância que este aportou enquanto profissional de secretariado, permitindo aplicar e repensar os conhecimentos e as técnicas adquiridos ao longo dos três anos da Licenciatura.

A finalizar este Trabalho de Projeto, apresenta-se a conclusão e as referências bibliográficas.

## **Palavras-chave**

Profissional de Secretariado; Loja do Cidadão; Ferramentas informáticas; Atendimento; Línguas estrangeiras

## Abstract

The report presented here was developed within the framework of the internship/project work course of the Bachelor's Degree in Secretarial Studies at the School of Education of the Polytechnic Institute of Castelo Branco.

As a study of a theoretical-practical nature, which describes and reflects on the activities and work methodologies applied from a technical and scientific point of view, this work, carried out in place of the internship, is based on the professional activity carried out by student Paulo Rodrigues at the Citizen's Space of the Castelo Branco Citizen's Centre, in the area of customer service and support, from 2022 to the present.

In total, the Project Work lasted approximately 600 hours, carried out in a professional setting, starting on the first day of the second semester (12 February 2024) of the 2023/2024 academic year and ending on 24 May 2024.

It was carried out under the supervision of Prof Virginia Maria da Silva Brunheta from the Technical-Scientific Unit of Social and Human Sciences at the School of Education of the Castelo Branco Polytechnic Institute.

This work was prepared in line with the rules set out in the Internship/Project Work Regulations for the Degree in Secretarial Studies at the Castelo Branco School of Education and its structure is presented below.

In order to contextualise and provide a theoretical basis for the work and activities carried out, this project begins with a theoretical-methodological foundation based on research into bibliographies and websites in the field.

The second chapter presents a characterisation of the institution where the student carries out his professional activity, the Castelo Branco Citizen's Space, and the specific section where he works.

There is also a brief characterisation of the institutions that provide services at the Citizen's Center.

The third chapter presents and describes in detail the tasks carried out over the aforementioned period, namely the acquisition of the Digital Mobile Key and respective signature, address changes/confirmations ; renewing driving licences for nationals ; obtaining Criminal Records for nationals and foreigners ; sending health invoices to the ADSE health system ; consulting the Caixa Geral de Aposentações (CGA) portal, among others.

In the fourth chapter, a reflective analysis is made of the knowledge and abilities acquired during the secretarial degree, mobilised in the execution of professional activities, presenting the results of this period of project work and the importance it has contributed as a secretarial professional, making it possible to apply and rethink the knowledge, techniques and methodologies acquired during the three years of the degree.

The conclusion, bibliography, appendices and annexes conclude this project.

## **Keywords**

Secretariat Professional; Citizen's Centre; Informatics tools; Customer service; International languages

# Índice Geral

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DO TRABALHO .....</b>	<b>2</b>
1.1 Perfil do Profissional de Secretariado.....	2
<b>1.2 Comunicação Organizacional.....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Comunicação interna e Comunicação externa .....	5
<b>1.2.2 Comunicação ascendente e Comunicação descendente .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Atendimento .....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Cliente interno/ Cliente externo.....	9
<b>2. APRESENTAÇÃO DO TRABALHO DE PROJETO E DA LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO BRANCO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Informação sobre o Trabalho de Projeto.....	11
2.1.1 Objetivos do Trabalho de Projeto.....	11
2.2 Apresentação da Loja do Cidadão de Castelo Branco .....	12
2.2.1 Missão, Visão e Princípios .....	14
2.2.2 Entidades do Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco ....	15
ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho.....	15
ADENE - Agência para a Energia.....	17
ADSE - Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Função Pública .....	17
AMA - Agência para a Modernização Administrativa.....	20
ANRS - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária.....	21
CGA - Caixa Geral de Aposentações.....	22
DGAE - Direção Geral das Atividades Económicas .....	23
DGAJ - Direção Geral da Administração da Justiça.....	24
IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional.....	26
IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes.....	27
ISS - Instituto da Segurança Social, IP.....	28
SAÚDE - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde – SNS.....	28
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>30</b>

3.1 Preâmbulo .....	30
3.2 Atendimento ao Público.....	30
3.3 Ferramentas Informáticas.....	35
3.4 Línguas Estrangeiras.....	35
<b>4. REFLEXÃO SOBRE OS SABERES E COMPETÊNCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>39</b>

## Índice de Figuras

FIGURA 1 - CHA (CONHECIMENTO/HABILIDADES/ATITUDES).....	8
FIGURA 2 - CHAVE (CONHECIMENTO/HABILIDADE/ATITUDE/VALORES/ENCONTROS).....	9
FIGURA 3 - LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO BRANCO .....	12
FIGURA 4 - SIMULADOR ACT .....	16
FIGURA 5 - SITE DA ADENE .....	17
FIGURA 6 - PORTAL DO UTILIZADOR DA ADSE 1 .....	18
FIGURA 7 - PORTAL DO UTILIZADOR DA ADSE 2 .....	19
FIGURA 8 - SITE EPORTUGAL.....	20
FIGURA 9 - PORTAL CONTRAORDENAÇÕES RODOVIÁRIAS .....	21
FIGURA 10 - PORTAL DO UTILIZADOR DA CGA .....	22
FIGURA 11 - SITE DA DGAE .....	23
FIGURA 12 - PORTAL INTERNO DA PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVIÇOS .....	25
FIGURA 13 - SITE DO IEFP ONLINE .....	26
FIGURA 14 - PLATAFORMA DO UTILIZADOR DO IMT ONLINE .....	27
FIGURA 15 - PORTAL DO UTILIZADOR DA SEGURANÇA SOCIAL DIRETA.....	28
FIGURA 16 - SITE DO SNS 24 .....	29



## Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

ACID	Atomicidade, Consistência, Isolamento e Durabilidade
ACT	Autoridade para as Condições de Trabalho
ADENE	Agência para a Energia
ADSE	Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Função Pública
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
BD	Base de dados
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CMD	Chave Móvel Digital
DGAE	Direção Geral das Atividades Económicas
DGAJ	Direção Geral da Administração da Justiça
IBAN	International Bank Account Number
EC	Espaço Cidadão
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
IRN	Instituto dos Registos e Notariados
ISS	Instituto da Segurança Social, IP
LC	Loja do Cidadão
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
SAÚDE	SNS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SGBD	Sistema de Gestão de Base de Dados



## Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado, da Escola Superior de Educação (ESE) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), foi realizado o presente Trabalho de Projeto (TP) referente às atividades profissionais desenvolvidas pelo aluno Paulo Rodrigues no Espaço Cidadão (EC) da Loja do Cidadão de Castelo Branco, durante o período de 1 ano e 8 meses. A supervisora deste Trabalho foi a Prof.<sup>a</sup> Virgínia Maria da Silva Brunheta, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da ESE.

Este Trabalho de Projeto foi elaborado de acordo com as orientações definidas no Regulamento de Estágio/Trabalho de Projeto da Licenciatura em Secretariado da ESE e está estruturado da forma descrita em seguida.

No primeiro capítulo é apresentada uma fundamentação teórica referente ao perfil do profissional de secretariado, à comunicação organizacional e às principais atividades desenvolvidas pelo estudante na área do secretariado.

No segundo capítulo é apresentada a caracterização da Loja do Cidadão, da instituição Câmara Municipal de Castelo Branco (CMCB), nomeadamente uma breve nota histórica sobre a Cidade de Castelo Branco, e também da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), entidade que gere todas as Lojas do Cidadão do país, assim como todas as entidades que fazem parte do Catálogo de Serviços do Espaço Cidadão, bem como as atividades desenvolvidas nestes espaços de trabalho.

No terceiro capítulo, são apresentadas e descritas detalhadamente todas as tarefas realizadas no posto de trabalho do estudante, a Loja do Cidadão (LC).

No quarto capítulo deste TP, é apresentada uma reflexão sobre os saberes e competências, e é feito o balanço de todo este trajeto do Trabalho de Projeto.

O Trabalho de Projeto termina com uma conclusão, seguida das referências bibliográficas.

# 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DO TRABALHO

O secretariado é uma área profissional que envolve a prestação de apoio administrativo e organizacional a executivos, equipas ou organizações. A fundamentação teórica do secretariado abrange diversas disciplinas e conceitos relacionados com a gestão, a comunicação, a administração e o comportamento organizacional.

Seguidamente, serão destacadas algumas áreas de conhecimento que são relevantes para a fundamentação teórica do TP que se desenvolveu.

## 1.1 Perfil do Profissional de Secretariado

A profissão de secretariado muito tem evoluído ao longo dos anos, acompanhando o desenvolvimento da sociedade. Com o passar do tempo, assim como as organizações, muitas profissões evoluíram e outras foram criadas. Os profissionais de secretariado deram lugar, ou transformaram-se, no braço direito da direção e da gestão administrativa, desempenhando funções e habilidades cada vez mais complexas. Como referem Ribeiro et al (2020), a presença destes profissionais potencia largamente o bom funcionamento das organizações. O seu trabalho e importância muitas vezes são invisíveis, mas são essenciais.

Ribeiro et al. (2020), fazendo referência à Internacional Management Assistants (IMA), apresentam uma ideia da função de Secretários:

De acordo com a associação de International Management Assistants (IMA), inicialmente designada por European Association for Professional Secretaries, a função primordial dos secretários e assessores é a de apoiar os executivos no desempenho das suas funções e em especial nos seus processos de tomada de decisão, (IMA, 2018, citado por Ribeiro et al, 2020).

Para melhor se compreender o papel do Secretário contemporâneo, e a sua importância nas organizações, analisou-se a definição apresentada por Marques dos Santos (2021, pp.13-14):

o secretário contemporâneo será o profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde

desempenha a sua atividade e que contribui de forma proativa e assertiva para a consecução dos objetivos e metas organizacionais.

Para os autores supramencionados, o profissional de secretariado é um elemento fundamental dentro das organizações, que, pela flexibilidade do seu perfil ou pelas suas atribuições, tem demonstrado competências técnicas e humanas. Este profissional necessita de estar apto a responder ao que as organizações esperam e necessitam neste mercado competitivo e globalizado.

Como já referido, a função de secretariado sofreu grandes alterações nos últimos anos, o que levou a uma maior adaptação das competências do profissional ao meio em que se insere. Esta função abrange muitas áreas de apoio direto e indireto. Exige não só uma formação adequada e aprofundada na área científica, técnica e profissional, mas também uma atualização constante. (Ribeiro, Guardado, & Calvão, 2020).

O mundo do trabalho, como o conhecemos hoje, globalizado e competitivo, exige que as organizações se adaptem e procurem constantemente novas formas de trabalhar. Com efeito, os profissionais, em geral, e os profissionais de secretariado, especificamente, têm de saber responder a essas mudanças.

Paralelamente e segundo Ribeiro et al. (2020), o ensino superior em Secretariado tem vindo a adquirir um carácter mais transversal, procurando adaptar-se às exigências de um mercado em expansão. As Instituições de Ensino Superior têm sido desafiadas a promover constantes processos de ensino e aprendizagem voltados cada vez mais para a prática. As áreas de formação básica mais relevantes estão ligadas à produção e gestão de documentos e informação, competências de comunicação.

O secretário é, muitas vezes, o anfitrião da instituição. Como encontramos nos trabalhos das autoras (Ibidem), os atributos mais importantes para alguém nesta posição são o equilíbrio, a discrição e a diplomacia. Um profissional de secretariado deve ser proativo, estar sempre atento e ouvir atentamente os outros. As suas tarefas devem ser concluídas antes do prazo, pois esta posição exige um alto padrão de desempenho e compromisso.

Borges (2015) refere que a atuação do profissional de secretariado tem vindo a evoluir no sentido de um aumento das funções executivas, deixando para trás funções de cariz mais operacional.

Independentemente do seu porte, as empresas entenderam a vantagem de oferecer aos seus colaboradores e parceiros soluções para a partilha de informações.

As ferramentas multifuncionais como por exemplo os softwares de gestão de agenda e tarefas e os sistemas de gestão de documentos e comunicação permitem introduzir novas formas de gestão nas empresas, e motivam os secretários a aproveitar ao máximo as suas próprias potencialidades e competências. Por serem aceites por funcionários dos mais diversos setores, as estruturas empresariais reconhecem a

vantagem desses instrumentos. A partilha de pontos de vista e a troca de documentos são atualmente as principais utilizações dos instrumentos colaborativos. (Borges, 2015)

A proficiência na língua materna facilita a aquisição e o aperfeiçoamento de línguas estrangeiras, indispensáveis no universo global em que vivemos.

A compreensão de alguns princípios comportamentais dos interlocutores estrangeiros é considerada um requisito necessário para a conquista dos objetivos empresariais a nível global. Por estes motivos, é fundamental que o profissional de secretariado seja proficiente na língua materna e tenha o domínio de línguas estrangeiras.

Como referem Ribeiro et al. (2020), ao profissional de secretariado são também exigidos conhecimentos de normas de conhecimento empresarial, contabilidade e gestão, comunicação interpessoal nas organizações e domínio dos princípios interculturais. As competências interculturais, ao permitirem a gestão da diversidade, visam reforçar sinergias e complementaridades nas equipas de trabalho. A competência intercultural permite ao profissional de secretariado explicar os princípios pelos quais se rege a conduta da sua empresa.

De acordo com os mesmos autores, no quadro europeu das qualificações, a “competência” é a capacidade comprovada de utilizar o conhecimento, as aptidões e as capacidades pessoais, sociais e/ou metodológicas, em situações profissionais ou em contextos de estudo e para efeitos de desenvolvimento profissional e/ou pessoal. No âmbito do Quadro Europeu de Qualificações, descreve-se a competência em termos de responsabilidade e autonomia (Comissão Europeia, 2009, p. 11, citado por Ibidem, p.9).

As competências interculturais, baseadas na aprendizagem e no esforço de compreensão, permitem o reconhecimento do outro na sua alteridade.

Ao profissional de secretariado são também exigidas competências tecnológicas, como referem Ribeiro et al. (2020), sendo dada preferência às que exijam o conhecimento de programas específicos que permitam comunicar, como, por exemplo, – *Skype, Google+, Hangouts, SharePoint*.

As mesmas autoras mencionam que a dinâmica das organizações recomenda que o secretário demonstre capacidade de trabalho em equipa. Outros requisitos serão motivação, sentido relacional (saber ouvir e comunicar), ter sentido de responsabilidade e diplomacia.

Uma missão pode apresentar-se, desde o início, como irrealizável, talvez porque o realizador ainda não a tenha realizado. Ser proativo é o melhor caminho para a realização de um projeto. Se o pedido de uma nova tarefa parece pouco atrativo, aceitá-lo não é apenas um sinal de boa vontade para com o superior hierárquico, mas também de compromisso e perseverança, e a prova de que existe realmente o empenho na missão a cumprir. (Ribeiro, Guardado, & Calvão, 2020)

Um profissional de secretariado competente deve ter conhecimento do mundo dos negócios e da cultura da empresa onde trabalha, ou vai trabalhar. Conhecer a cultura da empresa permite ter uma visão, e um conhecimento profundo do que é a organização. (Marques dos Santos, 2021).

Para Halice, Yilmaz e Kasimoğlu (2012), os profissionais de Secretariado, além de conhecerem a área de negócios dos seus gerentes, desempenham um importante papel na comunicação, tornando-se elementos fundamentais na administração (Todorov, Kniess, & Chaves, 2013, p. 191, citado por Ribeiro et al. (2020).

O profissional de secretariado tem, cada vez mais, funções mais diversificadas e maior responsabilidade. Cada vez mais complexa e ancorada em especializações, a profissão exige um aumento de qualificações. O antigo status de especialista em procedimentos e práticas administrativas, automação de escritório e uso de equipamentos de escritório é reforçado pelas inovações tecnológicas. (Ribeiro, Guardado, & Calvão, 2020)

## **1.2 Comunicação Organizacional**

O conceito de Comunicação Organizacional comporta consigo diversas abordagens teóricas, engloba todas as formas de comunicação possíveis de existir numa organização, para que possa interagir com os seus públicos internos e externos e seja responsável pela gestão de comportamentos e ações dirigidos a esses mesmos públicos, isto é feita, de uma maneira eficaz e capaz de gerar resultados. (Ribeiro, 2008, p. 8).

Baseando-nos em Ribeiro (2008, p.7), este defende que a comunicação organizacional é uma componente fundamental para a eficiência e eficácia, sendo que a eficácia é considerada a capacidade de um indivíduo para produzir resultados responsabilmente, e a eficiência é a capacidade potencial que têm os sistemas, simples ou complexos, para produzir resultados.

Segundo análise de Kunsch (2003), a comunicação organizacional apresenta diferentes modalidades que permeiam as suas atividades: a comunicação institucional, a comunicação mercadológica a comunicação interna e a comunicação administrativa. Sob essa perspectiva pressupõe uma junção "estas comunicações formam uma mix, o composto da comunicação organizacional" (idem, p.150). Neste âmbito, surge a necessidade de a comunicação ser pensada de forma integrada e como uma ferramenta estratégica pelas organizações.

### **1.2.1 Comunicação interna e Comunicação externa**

De modo mais sintético, poderíamos subdividir a comunicação organizacional em dois subdomínios: a comunicação externa (dirigida aos públicos externos da

organização) e a comunicação interna (dirigida aos seus públicos internos). Na primeira, estariam englobadas aquelas que Kunsch define como institucional e mercadológica, e na segunda estariam as que designam por interna e administrativa.

Relembrando que as organizações são formadas por seres humanos, em vários contextos (social, cultural, político, económico), estas visam atingir os seus objetivos, através de processos de relação entre os indivíduos.

Dionísio (2004, cit. In Baptista, 2009) refere que “a organização tem de saber motivar e envolver o público interno, para obter sucesso ao nível do seu público externo. Os públicos internos são um meio de divulgação externa da imagem da organização, podendo atingir essa utilidade pela negativa se não forem envolvidos”. A congruência entre a comunicação interna e externa é fundamental para que se adquira uma comunicação eficaz, ou seja, os colaboradores devem estar informados sobre os fatores que acontecem no meio externo e interno e esta deverá ser vista como uma estratégia de investimento e não como um acréscimo de custos.

Silva et al. (2009) investigaram a importância da comunicação interna para o bom desempenho organizacional e na consolidação do sucesso de uma empresa. Verificaram que num mercado totalmente competitivo e permeado por transformações constantes, são cada vez mais as organizações que necessitam de identificar fatores onde sejam eficientes.

Uma comunicação interna eficaz reduz o esforço dispensado em conflitos que são muitas vezes derivados da falta de informação, aumenta consigo a produtividade através da capacitação proporcionando uma satisfação contínua, que melhora a relação entre os indivíduos e as organizações para construir relacionamentos duradouros poupando-se tempo e dinheiro.

## 1.2.2 Comunicação ascendente e Comunicação descendente

Conhecer os diferentes tipos de comunicação organizacional e saber utilizá-los de forma adequada é essencial para garantir uma comunicação eficaz e uma boa relação entre os colaboradores e a empresa. Como tal, existe também a comunicação ascendente e a comunicação descendente.

Pode-se então dizer que a comunicação ascendente é aquela que parte dos subordinados para os superiores hierárquicos, sendo utilizada para transmitir sugestões, críticas e problemas. É importante que a comunicação ascendente seja valorizada e incentivada pela empresa, para que os colaboradores se sintam ouvidos, valorizados, contribuindo para a melhoria contínua da empresa.

Já a comunicação descendente vem de cima para baixo, ou seja, dos superiores hierárquicos para os subordinados, sendo utilizada para transmitir diretrizes, metas e feedbacks. É importante que a comunicação descendente seja clara, objetiva e motivadora, para que os colaboradores entendam as expectativas da empresa.

## 1.3 Atendimento

O atendimento é uma função complexa que pode incluir papéis administrativos, de marketing e comerciais, envolvendo diversos colaboradores da organização em diferentes contextos para atender às necessidades do público-alvo.

O atendimento, pode ocorrer de forma presencial, por telefone, por correio eletrónico através por exemplo de email ou internet, e envolve vários níveis dentro da organização, não se limitando apenas aos colaboradores que estão na linha da frente e têm contacto direto com o público. É importante reconhecer que a tarefa de atendimento resulta de processos multifacetados que ocorrem no contexto organizacional e englobam todas as atividades da empresa, culminando no serviço direto prestado aos clientes. Portanto, os colaboradores devem ter conhecimento sobre:

- Utilização das regras de atendimento estabelecidas pela organização, tanto no acolhimento quanto na despedida;
- Comunicação e fornecimento de informações;
- Encaminhamento adequado de assuntos ou telefonemas;
- Triagem e classificação de diversas situações;
- Previsão do grau de prioridade dos assuntos;
- Criação de sensações positivas nos interlocutores.

Garantir uma experiência positiva ao cliente por meio de um atendimento eficiente e bem-sucedido é essencial para o sucesso da organização.

Ainda seguindo as ideias de Moreira (2014), o profissional de secretariado deve estar comprometido em fornecer atendimento excepcional ao cliente, compreendendo que cada interação se reflete diretamente na imagem e reputação da organização. De igual modo, deve procurar superar as expectativas dos clientes, com o objetivo de alcançar a sua plena satisfação. Acredita-se que a qualidade e a excelência no atendimento são fundamentais para conquistar a fidelidade dos clientes e tornar a organização competitiva.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. É bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do trabalho do profissional de secretariado. Atender é dar atenção a um problema ou necessidade de um cidadão, dedicando-lhe algum do seu tempo no sentido de dar resposta à sua solicitação.

Para um bom atendimento devemos considerar algumas das suas “virtudes”, pois ajudam a que o atendimento seja bem-sucedido e que a palavra “queixa” seja somente um vocábulo (Marques dos Santos, 2021).



Figura 1 - CHA (Conhecimento/Habilidades/Atitudes)

Fonte: <https://twygo.com/blog/o-que-sao-competencias/>

Silva (2020) diz que uma competência é mais do que apenas CHA<sup>1</sup>, envolve a capacidade de atender a exigências complexas, utilizando e mobilizando recursos, num contexto particular. As competências, portanto, podem incorporar uma habilidade, mas são mais do que isso. Em geral, aqueles que possuem essas competências conseguem empregos com mais rapidez e facilidade.

<sup>1</sup> Conhecimentos, habilidades e atitudes

A competência pode, assim, ser definida como a capacidade de atingir os resultados desejados, com o menor uso de recursos, incluindo, entre estes, o tempo. Na competência deste século, o CHA torna-se CHAVE<sup>1</sup>.

Fleury (2002) define competência como conhecimentos, habilidades e atitudes que beneficiam uma alta performance “o conceito de competência é pensado como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam uma alta performance, acreditando-se que as melhores performances estão fundamentadas na inteligência e na personalidade das pessoas”. (FLEURY, 2002 p. 53, citado por Ferreira de Moraes (2016).



Figura 2 - CHAVE (Conhecimento/Habilidade/Atitude/Valores/Encontros)

Fonte: <https://pt.linkedin.com/pulse/chave-o-conceito-ampliado-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-vagner-ferreira-moraes><sup>2</sup>

### 1.3.1 Cliente interno/ Cliente externo

Moreira (2014, pp.29-31) alega que os clientes internos são todas as pessoas envolvidas na atividade da organização, tanto a montante quanto a jusante, que solicitam ou recebem um trabalho concluído. É destacada a complexidade de conhecer e compreender as diferentes pessoas num ambiente de trabalho.

Seguimos Moreira (2014), quando refere que, ao entender os próprios valores, interesses e personalidades, podemos ter uma melhor compreensão das outras pessoas, permitindo agir com empatia e interagir com sucesso, tanto na vida pessoal

<sup>1</sup> Conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e [entorno] contexto

Fonte: <https://twygo.com/blog/o-que-sao-competencias/>

<sup>2</sup> Fonte: <https://pt.linkedin.com/pulse/chave-o-conceito-ampliado-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-vagner-ferreira-moraes>

quanto profissional. As relações com colegas e hierarquias são consideradas mais próximas do que com os clientes externos, e é enfatizada a importância de conhecer e adotar condutas que promovam uma convivência saudável.

Moreira (2014) ressalta também que a convivência interna se reflete nas relações com os clientes externos, e os conflitos e competições internas podem impactar negativamente na produtividade e no atendimento, prejudicando a organização. A resolução de divergências internas e conflitos é frequentemente atribuída à liderança, mas cada colaborador desempenha um papel importante na construção de um ambiente de trabalho agradável e saudável, por meio das suas condutas e atitudes.

A autora destaca ainda a importância de deixar de agir de forma individualizada e passar a interagir como parte de um todo para promover um bom clima organizacional. É enfatizada a necessidade de estabelecer relações profissionais cordiais e procurar a cooperação entre os membros da equipa, uma vez que cada indivíduo contribui para um ambiente de trabalho melhor e para o alcance dos objetivos organizacionais. Moreira (2014)

A convivência humana é desafiadora devido à complexidade das interações e relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho. Moreira (2014) destaca que um bom profissional, tanto no desempenho das suas atividades, quanto nas relações interpessoais, deve estar consciente da sua postura e comportamento, alinhando-se às expectativas do mundo profissional. O comportamento em relação à organização e aos colegas de trabalho reflete o tipo de profissional que se é.

Seguindo a ideia de Araújo (2017), para ter uma comunicação forte e eficiente dentro da empresa, é importante criar uma cultura organizacional baseada em respeito mútuo, estima, empatia e valores. Esses critérios são essenciais para a comunicação e comportamento das pessoas na empresa.

O autor salienta que, independentemente do relacionamento hierárquico, todos se devem respeitar, mesmo que a comunicação seja descendente, uma vez que esta ocorre quando a informação é transmitida de cima para baixo, ou seja, é transmitida de um nível hierárquico mais alto para um nível hierárquico mais baixo. Os funcionários devem estar dispostos a receber informações, crescer e participar do crescimento da empresa, para que se sintam reconhecidos, considerados e valorizados pela organização.

É importante que cada membro da empresa sinta orgulho no seu trabalho, pois o orgulho é parte das maiores realizações, iniciativas, comportamentos, ações e tudo o que impulsiona a força mental e emocional das pessoas. O orgulho motiva, cria e realiza, e a comunicação é fundamental para possibilitar tudo isso (De Araújo, 2017).

## **2. APRESENTAÇÃO DO TRABALHO DE PROJETO E DA LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO BRANCO**

### **2.1 Informação sobre o Trabalho de Projeto**

Este Trabalho de Projeto é um estudo de articulação entre a teoria aprendida na Licenciatura em Secretariado e a prática realizada no local de trabalho, descrevendo e refletindo sobre as atividades e práticas de trabalho aplicadas de forma técnica e científica.

No geral, este trabalho tem como propósito destacar a importância do profissional de secretariado em permanente adaptação às mudanças e em constante aquisição de novas habilidades, conhecimentos e talentos. O perfil deste profissional está numa evolução contínua por forma a conseguir responder às exigências do mercado de trabalho na sociedade contemporânea.

#### **2.1.1 Objetivos do Trabalho de Projeto**

Os principais objetivos deste Trabalho de Projeto são consolidar as competências técnicas, científicas e profissionais adquiridas ao longo do curso. Além disso, este TP visa promover a integração da licenciatura com o meio socioprofissional e a comunidade.

Tem como objetivo principal centrar-se na apresentação das funções de secretariado no EC, pertencentes ao catálogo de serviços do respetivo espaço, da entidade AMA, a que detém a responsabilidade de registo e organização dos documentos da instituição, bem como o atendimento ao público.

É de referir que é neste local, a Loja do Cidadão, que o estudante desenvolve a sua atividade laboral desde setembro de 2022.

Quando se trata de apresentar as funções desta secção, é importante destacar a importância do seu papel na gestão de documentos e no fornecimento de informações relevantes para os diversos setores da instituição.

São funções desta secção:

- a) Executar todas as tarefas inerentes ao atendimento ao público sobre as várias entidades pertencentes ao catálogo de serviços prestados no espaço cidadão;
- b) Registrar toda a informação solicitada pelo cidadão, nos vários portais das entidades ao qual presta serviços;
- c) Executar os serviços administrativos de carácter geral não específicos de outros serviços;

e) Prestar o necessário apoio aos membros das entidades presentes na Loja do Cidadão;

f) Executar todas as demais funções inseridas na respetiva área funcional e as que lhe forem cometidas por norma legal ou decisão superior.

Um dos objetivos primordiais do Espaço Cidadão é garantir a eficiência, organização e funcionamento adequado dos processos administrativos e operacionais da organização. Isso é alcançado por meio da gestão de documentos, do atendimento ao público e do cumprimento de prazos e procedimentos.

Trata-se de um serviço que funciona como uma porta de entrada e saída, e uma referência estrutural para toda a organização.

## 2.2 Apresentação da Loja do Cidadão de Castelo Branco

A criação das primeiras Lojas de Cidadão data de 1999, em Lisboa – Laranjeiras e Porto. Foi com a abertura destas lojas que foi dado o primeiro passo para o conceito “one stop shop” para o atendimento público. Num mesmo local, o cidadão passou a ter acesso a uma larga gama de serviços públicos e privados.



Figura 3 - Loja do Cidadão de Castelo Branco

Fonte: elaboração própria

As Lojas de Cidadão funcionam em horário contínuo e alargado, de segunda a sexta-feira (08:30h às 19:30h) e aos sábados (09:30h às 15:00h), salvo exceções devidamente assinaladas.

Os novos modelos de atendimento foram desenvolvidos para dar resposta às necessidades dos cidadãos e das empresas. Os utentes valorizam este conceito integrado e estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado, percecionando como

boa a qualidade do atendimento e destacando a simpatia e profissionalismo dos funcionários. Nas razões assinaladas pelos cidadãos como preferência pela Lojas de Cidadão destaca-se a concentração dos serviços num único local.

Além de proporcionar conforto e comodidade aos cidadãos, permitindo tratar de vários assuntos num mesmo espaço, com ganhos de tempo e de custos de deslocação, as lojas também permitem partilhar recursos, infraestruturas e plataformas, potenciando a eficiência e redução de custos do Estado.

Incluindo o estudante, o Espaço Cidadão é composto por dois colaboradores que fazem parte do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Castelo Branco, numa parceria efetuada entre a AMA (Agência para a Modernização Administrativa) e a respetiva câmara, em que esta disponibiliza dois funcionários para efetuarem serviço no EC (Espaço Cidadão).

A Loja do Cidadão é um conceito de prestação de serviços públicos que reúne no mesmo espaço várias entidades públicas e privadas, com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos e das empresas com a administração pública.

Foi inaugurada no dia 20 de dezembro de 2010 pelo então Senhor Primeiro-Ministro, Eng.º José Sócrates, sendo Presidente da Câmara Municipal de Castelo Branco Joaquim Mourão.

Sendo que a mesma uma loja de 2.ª geração, encontra-se implantada na Rua do Saibreiro, zona nobre da cidade, dispondo também ela de excelentes acessibilidades a todos os municípios que aí necessitem deslocar-se, num horário de atendimento ao público compreendido entre 09h00 e as 16h00 em dias úteis.

Nela funcionam as entidades que fazem parte da Loja do Cidadão de Castelo Branco: Espaço Cidadão, IRN Registos, ISS - Instituto da Segurança Social IP, IGFSS – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e Galp.

O plano organizacional da Loja do Cidadão de Castelo baseia-se no modelo de tipo operacional, consiste na criação de planos previamente estabelecidos da Loja do Cidadão no seu dia a dia, a curto prazo. Preocupa-se com “o que fazer” (tarefa/atividade) e com o “como fazer” (método). Trata-se, por isso, de uma estrutura organizacional vertical.

A Loja do Cidadão de Castelo Branco compreende 1 gabinete da Unidade de Gestão da loja, 5 departamentos e 18 setores de atendimento ao público.

A título de referência, o estudante acompanhou a transição entre o anterior e a atual Gestora da Loja do Cidadão de Castelo Branco.

Pode-se resumir que, enquanto o organograma horizontal enfatiza a colaboração e a comunicação entre departamentos ou unidades funcionais no mesmo nível hierárquico, o organograma vertical destaca a hierarquia e a cadeia de comando, com comunicação e coordenação principalmente de cima para baixo. A escolha entre esses

tipos de organograma depende das necessidades e características específicas de cada organização.

### 2.2.1 Missão, Visão e Princípios<sup>1</sup>

Como encontramos no site da AMA, a mesma tem como **missão** LIDERAR PROGRAMAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA e COORDENAR O SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS definindo estratégias orientadoras e executar as consequentes políticas da empresa, garantindo elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, nomeadamente:

1) Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória;

2) Promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

A AMA – Agência para a Modernização Administrativa tem como **visão** liderar e apoiar a modernização da Administração Pública, tornando-a mais simples, acessível, integrada e pró-ativa, guiada pelas necessidades e expectativas dos cidadãos, das empresas e da sociedade.

Para prosseguir a sua missão e a sua visão, a AMA, na sua ação, rege-se pelos seguintes **princípios**:

- Da Abertura, Participação e Transparência;
- Gestão baseada em evidências;
- Foco nos Cidadãos e nas Empresas;
- Acessibilidade, Inclusividade e Transfronteiriço por definição;
- Omnicanal e Digital por definição;
- Qualidade, Interoperabilidade, Segurança e Confiança nos serviços;
- Inovação e uso responsável de tecnologias emergentes;
- Reutilização e Eficiência;
- Coordenação e Colaboração;
- Aprendizagem e melhoria contínua.

---

<sup>1</sup> [https://www.ama.gov.pt/documents/24077/28687/Plano+Atividades\\_AMA\\_2023.pdf/b259ea56-d695-4859-8b6d-8b5515c27fbf](https://www.ama.gov.pt/documents/24077/28687/Plano+Atividades_AMA_2023.pdf/b259ea56-d695-4859-8b6d-8b5515c27fbf)

## 2.2.2 Entidades do Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco

No que respeita ao posto de trabalho do estudante, o Espaço Cidadão é um posto de atendimento único que permite a realização de vários serviços de várias entidades, das quais constam:

- **ACT** – Autoridade para as Condições de Trabalho;
- **ADENE** – Agência para a Energia;
- **ADSE** – Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Função Pública;
- **AMA** – Agência para a Modernização Administrativa;
- **ANRS** – Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária;
- **CGA** – Caixa Geral de Aposentações;
- **DGAE** – Direção Geral das Atividades Económicas;
- **DGAJ** – Direção Geral da Administração da Justiça;
- **IEFP** – Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- **IMT** – Instituto da Mobilidade e dos Transportes;
- **ISS** – Instituto da Segurança Social, IP;
- **SAÚDE** – SNS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde.

### 2.2.2.1 ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

#### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Registo de contratos de trabalhadores estrangeiros;
- Receção de queixas e denúncias - Com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo;
- Aquisição de livros e publicações à ACT;
- Esclarecimento de dúvidas - Disponibilização e submissão de formulário destinado ao esclarecimento de dúvidas;
- Simulador: Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho;
- Disponibilização de formulários e minutas.

Home > Simulador de compensação por cessação de contrato de trabalho

Simular Limpar Imprimir

**ACT**  
AUTORIDADE PARA AS  
CONDIÇÕES DO TRABALHO

Cofinanciado por:  
**COMPETE 2020** **PORTUGAL 2020**  Operacionalidade  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

### Simulador de compensação por cessação de contrato de trabalho

Vai cessar o seu contrato de trabalho e não sabe aquilo a que tem direito? Este simulador ajuda-o, pois calcula os valores previstos na lei para as situações de cessação de contrato de trabalho, incluindo a compensação (quando haja lugar) e os montantes referentes a férias, subsídio de férias e subsídio de Natal.

Entidade que fez cessar o contrato  Com Justa Causa?  ⓘ

Tipo de contrato  ⓘ

Data de início

Data de cessação

Duração

#### Retribuição

Retribuição base  € ⓘ

Diuturnidades  €

Complementos  € ⓘ

#### Compensação

Olá, eu sou a Actia, a assistente virtual da ACT. Vamos conversar?



Figura 4 - Simulador ACT

Fonte: [Simulador de compensação por cessação de contrato de trabalho \(act.gov.pt\)](https://act.gov.pt)

### 2.2.2.2 ADENE - Agência para a Energia

#### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Esclarecer e apoiar o cidadão no portal poupa energia;
- Apoiar na simulação e análise de propostas de tarifários;
- Disponibilizar ficha pré – contratual.

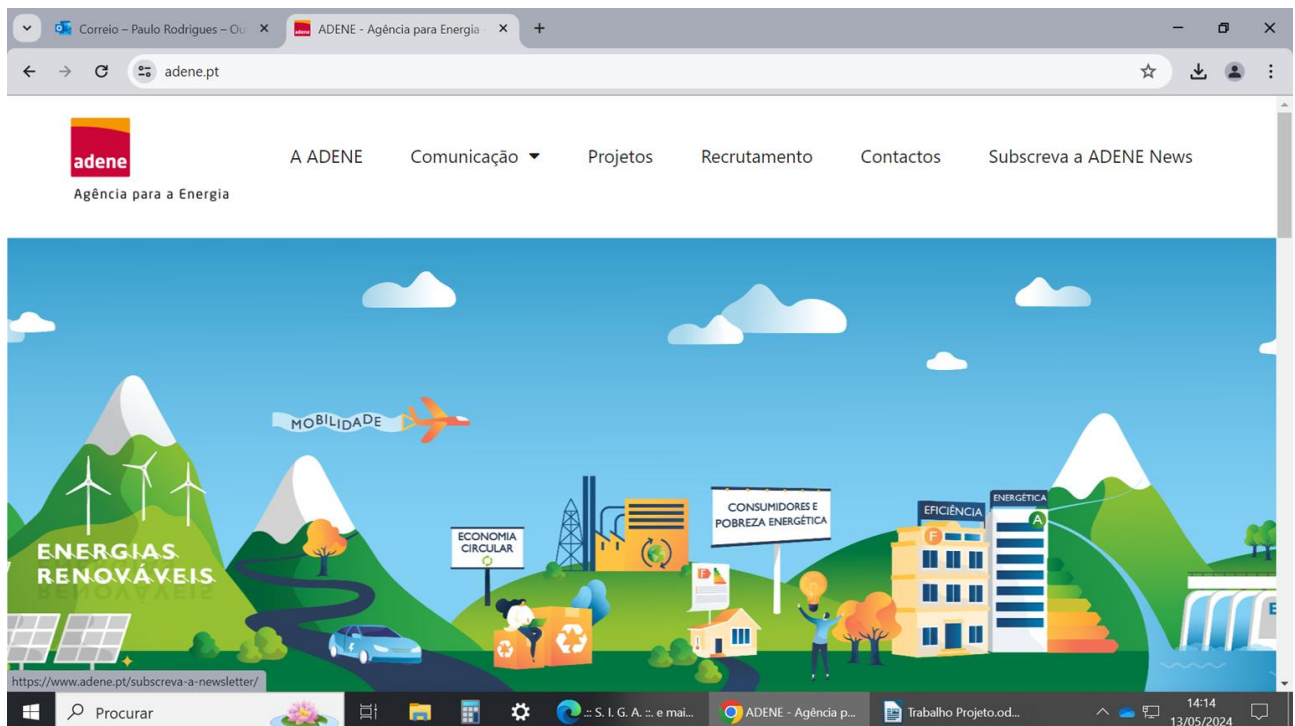


Figura 5 - Site da ADENE

Fonte: <https://www.adene.pt/>

### 2.2.2.3 ADSE - Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Função Pública

#### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Serviços Atendimento - Entrega de documentos de despesa médicas;
- Serviços Atendimento - Alteração de IBAN (International Bank Account Number);
- Serviços Atendimento - Alteração de Morada;

- Navegação Assistida ADSE direta - Dados pessoais do beneficiário;
- Navegação Assistida ADSE direta - Cuidados de Saúde com limites no regime livre;
- Navegação Assistida ADSE direta - Declaração para efeitos IRS;
- Navegação Assistida ADSE direta - Acesso a prestadores convencionados;
- Navegação Assistida ADSE direta - Conta corrente do regime livre;
- Navegação Assistida ADSE direta - Documento único de cobrança;
- Serviços Atendimento - Pedido 2ª via de cartão de beneficiário (com ou sem alteração de dados);
- Serviços Atendimento - Emissão de declaração de IRS;
- Serviços Atendimento - Emissão de declaração para efeitos de complementaridade;
- Serviços Atendimento - Consultar conta corrente.

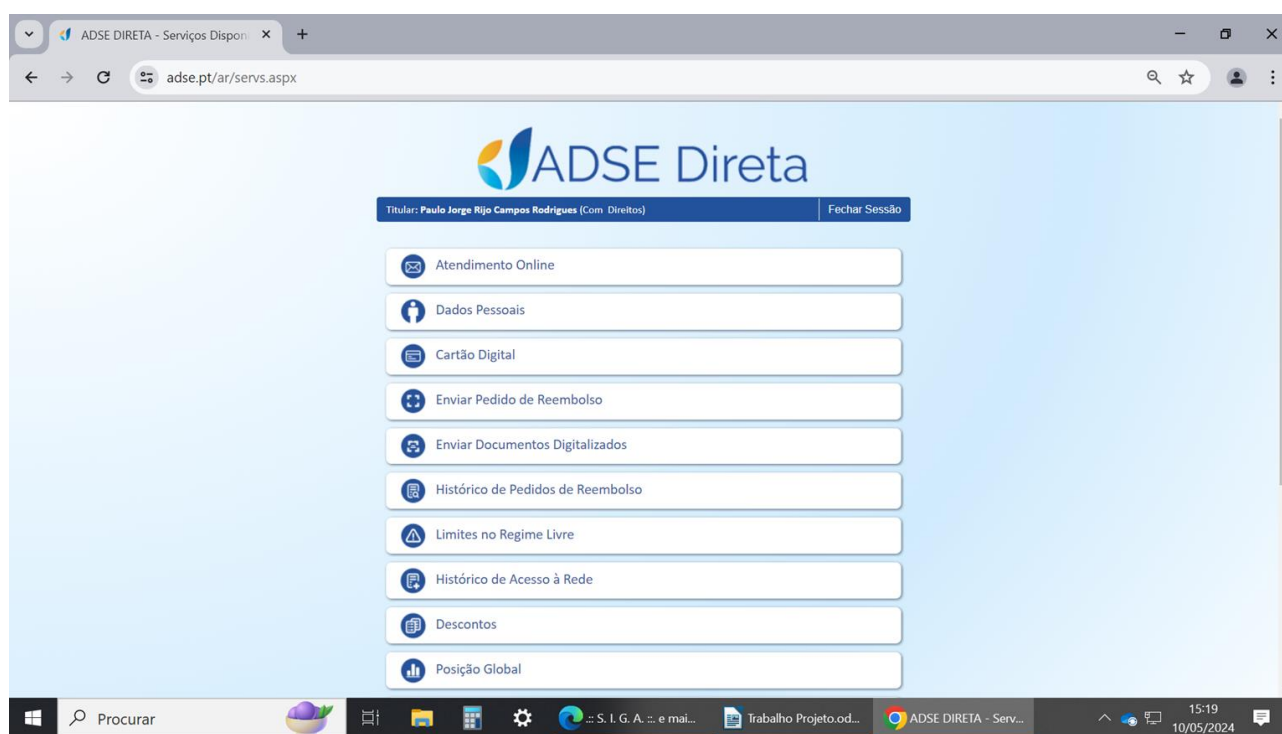


Figura 6 - Portal do utilizador da ADSE 1

Fonte: <https://www.adse.pt/ar/servs.aspx>

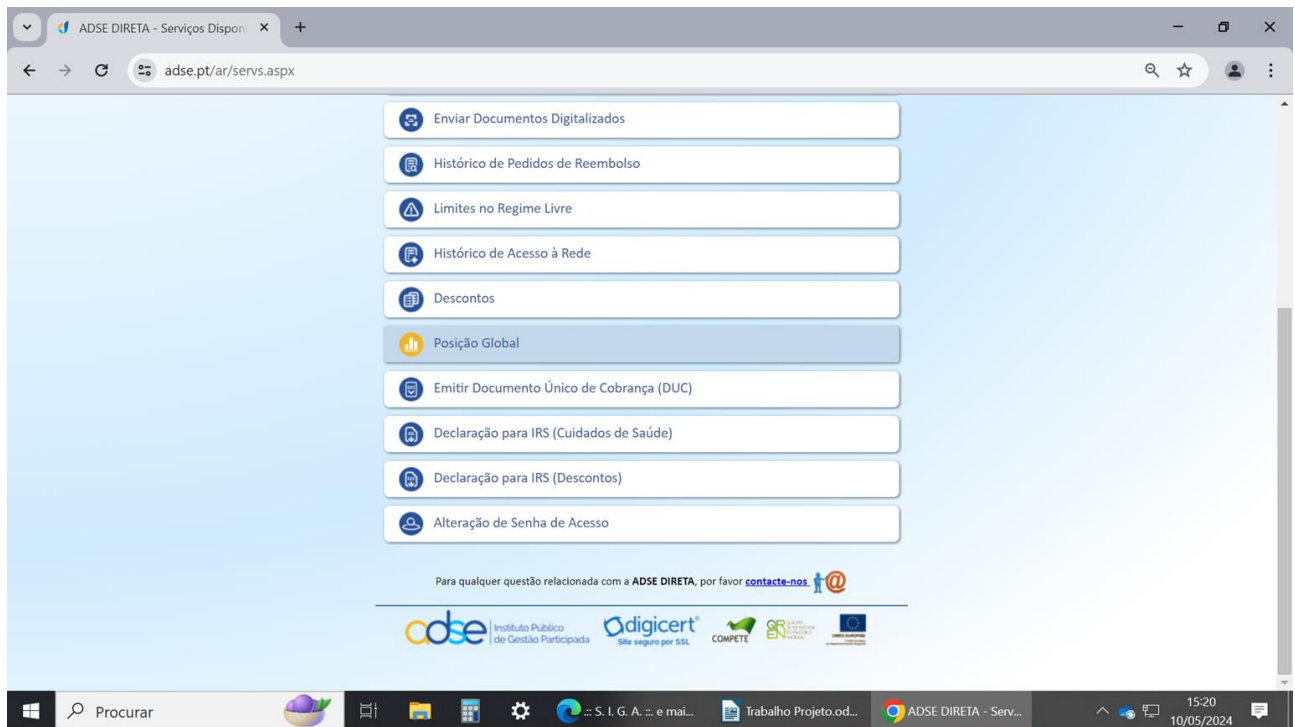


Figura 7 - Portal do utilizador da ADSE 2

Fonte: <https://www.adse.pt/ar/servs.aspx>

## 2.2.2.4 AMA - Agência para a Modernização Administrativa

- Pedido de Alteração de Morada do Portal do Cidadão;
- Confirmação de Alteração de Morada no Cartão de Cidadão;
- Chave Móvel Digital - Alteração PIN Presencial no BackOffice;
- Chave Móvel Digital - Cancelamento do Registo Presencial no BackOffice;
- Chave Móvel Digital - Desbloqueio do Registo Presencial no BackOffice;
- Chave Móvel Digital - Registo Presencial no BackOffice.

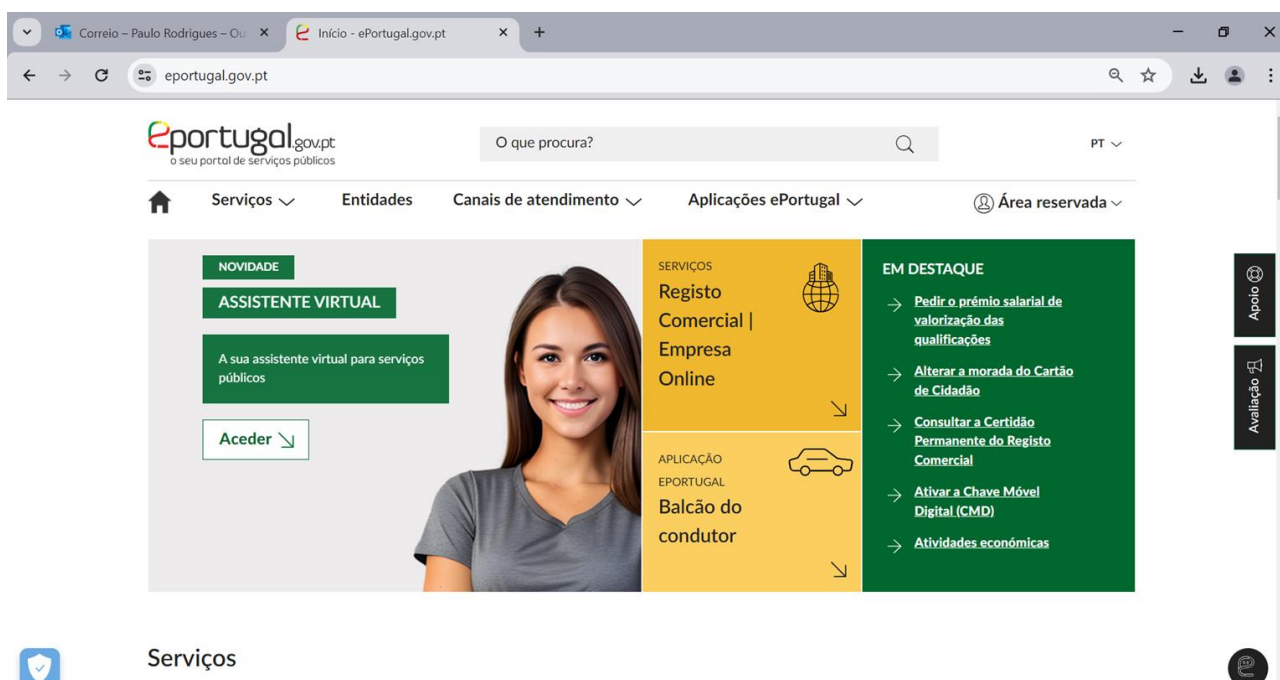


Figura 8 - Site Eportugal

Fonte: <https://eportugal.gov.pt/>

## 2.2.2.5 ANRS - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

### Funções a desempenhar no atendimento ao público:

- Consultar pontos da carta de condução;
- Consultar histórico de contraordenações rodoviárias.



Figura 9 - Portal Contraordenações Rodoviárias

Fonte: [https://portalcontraordenacoes.ansr.pt/PortalCO/\\_layouts/Pages/HomePage.aspx](https://portalcontraordenacoes.ansr.pt/PortalCO/_layouts/Pages/HomePage.aspx)

## 2.2.2.6 CGA - Caixa Geral de Aposentações

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Entregar requerimento de pedido de subsídio mensal vitalício;
- Entregar requerimento de pensão de Sobrevivência;
- Solicitar Reembolso de Despesas de Funeral;
- Solicitar subsídio de Morte;
- Entregar requerimento de subsídio de funeral;
- Entregar requerimento de subsídio por assistência de terceira pessoa;
- Entregar requerimento de aposentação de ex-subscritor;
- Entregar requerimento de contagem de tempo de ex-subscritor;
- Solicitar alteração de dados pessoais;
- Entregar requerimento para pagamento de quotas de subscritores na situação de licença sem vencimentos e situações equiparadas.



Figura 10 - Portal do utilizador da CGA

Fonte: <https://cgadirecta.cga.pt/cgaInicio.asp>

### 2.2.2.7 DGAE - Direção Geral das Atividades Económicas

- Acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante;
- Alteração/cessação da atividade de feirante e/ou vendedor ambulante.



Figura 11 - Site da DGAE

Fonte: <https://www.dgae.gov.pt/>

## 2.2.2.8 DGAJ - Direção Geral da Administração da Justiça

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio com CC/BI válido;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio sem CC/BI válido – Medalha;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Estrangeiro;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio sem CC/BI válido;
- Solicitar pedido de contumácia – Cidadão Nacional - próprio com CC/BI válido;
- Solicitar pedido de contumácia – Cidadão Estrangeiro;
- Solicitar pedido de contumácia – Cidadão Nacional - próprio sem CC/BI;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - Pedido por terceiro - Estatuto;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio com CC/BI válido - Estatuto;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio sem CC/BI válido - Estatuto;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - próprio com CC/BI válido - Medalha;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - Pedido por terceiro;
- Solicitar pedido de Registo Criminal – Cidadão Nacional - Pedido por terceiro – Medalha.

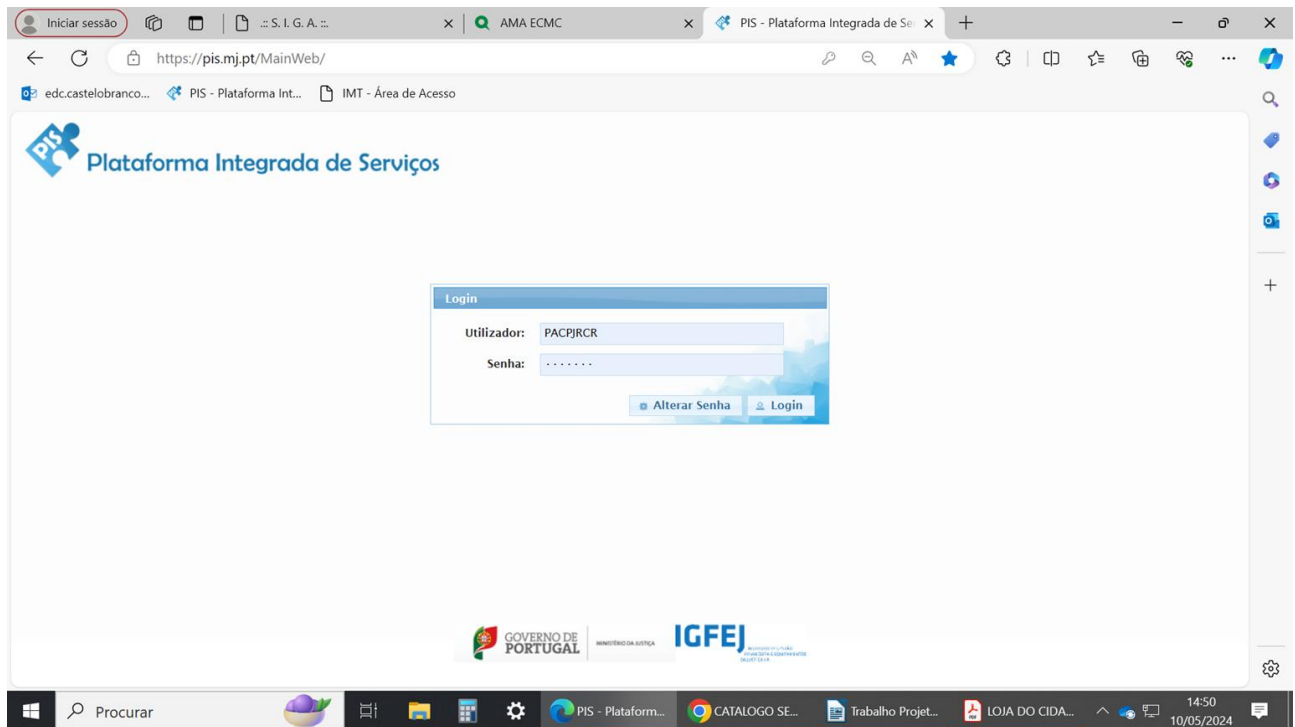


Figura 12 - Portal Interno da Plataforma Integrada de Serviços

Fonte: PIS - Plataforma Integrada de Serviços (mj.pt)

## 2.2.2.9 IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Pesquisar Ofertas - Net emprego;
- Candidaturas eletrónicas - Consulta e Gestão de processos - Net emprego;
- Registar no portal NETEMPREGO e obtenção de login;
- Gestão da Inscrição para Emprego – Net emprego;
- Obter Declarações – Net emprego;
- Consultar e responder a pedidos de informação / esclarecimento – Net emprego;
- Apresentar ofertas de emprego – Net emprego;
- (RE)Inscrição para Emprego – Net emprego;
- Candidaturas eletrónicas - Anexar documentos à entidade – Net emprego;
- Candidaturas eletrónicas - Submeter candidaturas – Net emprego;
- Candidaturas eletrónicas - Download de documentos – Net emprego.



Figura 13 - Site do IEFP ONLINE

Fonte: <https://iefponline.iefp.pt/IEFP/index2.jsp>

## 2.2.2.10 IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Revalidar Carta de Condução - 70 anos com ou sem alteração de morada, e/ou grupo 2 + com ou - - sem alteração de dados;
- Segunda Via (duplicado) da Carta de Condução + de 70 anos;
- Substituição da carta de condução por alteração de elementos ou restrições;
- Segunda Via (duplicado) Carta de Condução - de 70 anos;
- Alteração de Morada no portal do IMT;
- Revalidar Carta de Condução + 70 anos com ou sem alteração de morada e/ou grupo 2.

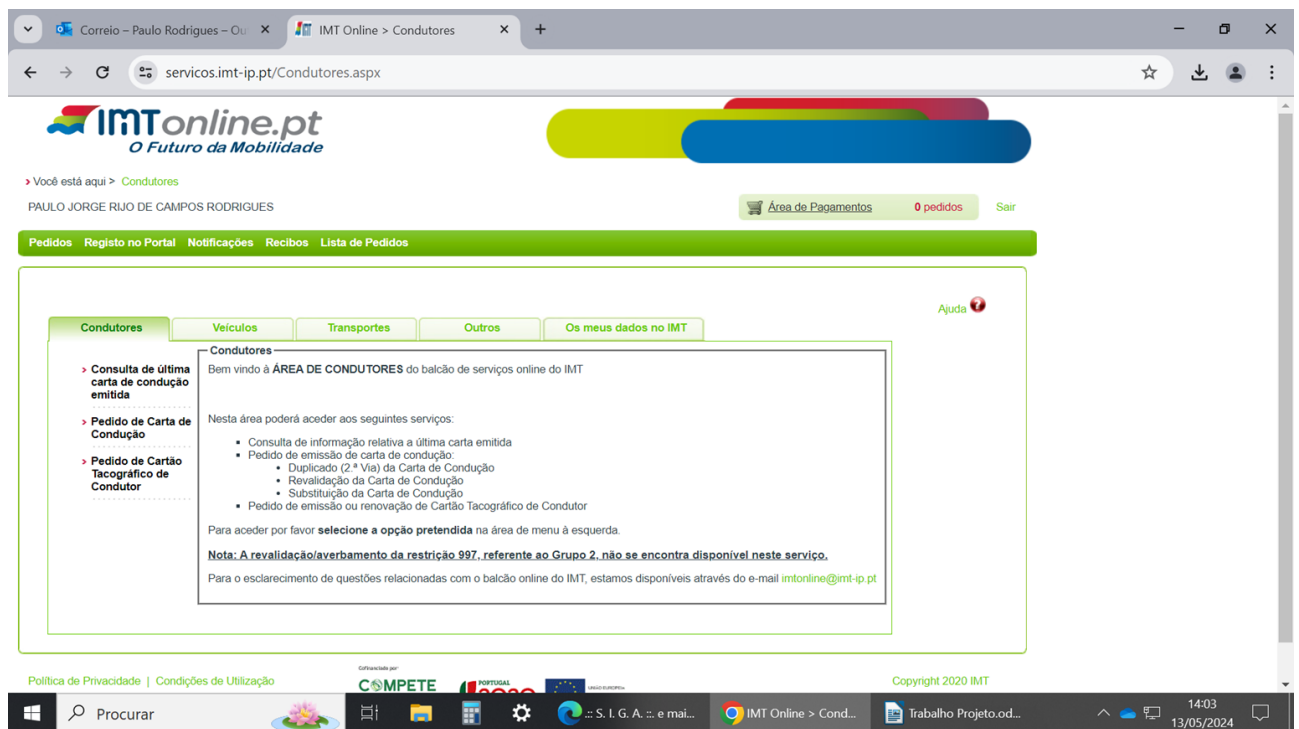


Figura 14 - Plataforma do utilizador do IMT online

Fonte: <https://servicos.imt-ip.pt/Condutores.aspx>

## 2.2.2.11 ISS - Instituto da Segurança Social, IP

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

#### - Segurança Social Direta:

- Apoiar o Cidadão no pedido da password da SSD;
- Apoiar o Cliente no acesso à SSD com o Cartão do Cidadão;
- Solicitar pedido de alteração de morada;
- Apoiar o Cliente na consulta à SSD se este já tiver password;
- Solicitar a renovação do Cartão Europeu do Seguro de Doença;
- Solicitar o pedido do Cartão Europeu do Seguro de Doença;
- Apoiar o Cidadão (emigrante) no pedido da password da SSD;
- Pedido de declaração de Situação Contributiva;
- Informações genéricas;
- Auxílio no agendamento de atendimento.

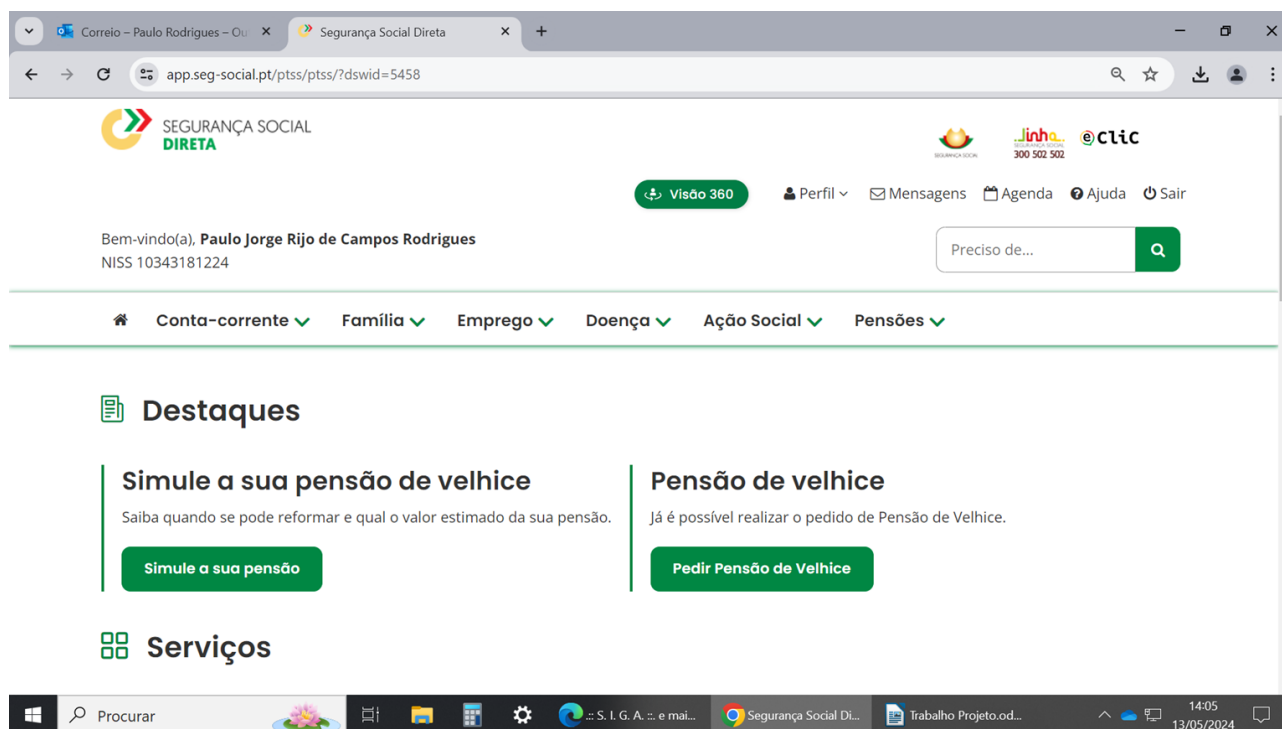


Figura 15 - Portal do utilizador da Segurança Social Direta

Fonte: <https://app.seg-social.pt/ptss/ptss/?dswid=5458>

## 2.2.2.12 SAÚDE - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde - SNS

### **Funções a desempenhar no atendimento ao público:**

- Cancelar pedidos de consulta;
- Registrar o agregado familiar para poder realizar marcação de consultas e pedidos de medicação para familiar;
- Solicitar o pedido de isenção de taxas moderadoras;
- Solicitar o pedido de renovação de receita crónica;
- Alterar/cancelar o pedido de isenção de taxas moderadoras - Reclamação;
- Marcar consultas;
- Consultar os pedidos de receita submetidos no eAgenda;
- Pesquisa Prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS, ...);
- Partilha de informação com o SNS;
- Serviços Informativos;
- Verificar a lista de espera para cirurgia - eSIGIC;
- Consultar - Lista de pedidos de consulta;
- Consultar - Lista de Médicos aderentes ao programa oral cheques-dentista;
- Serviço do SNS - Reclamação/Elogio/Sugestão.

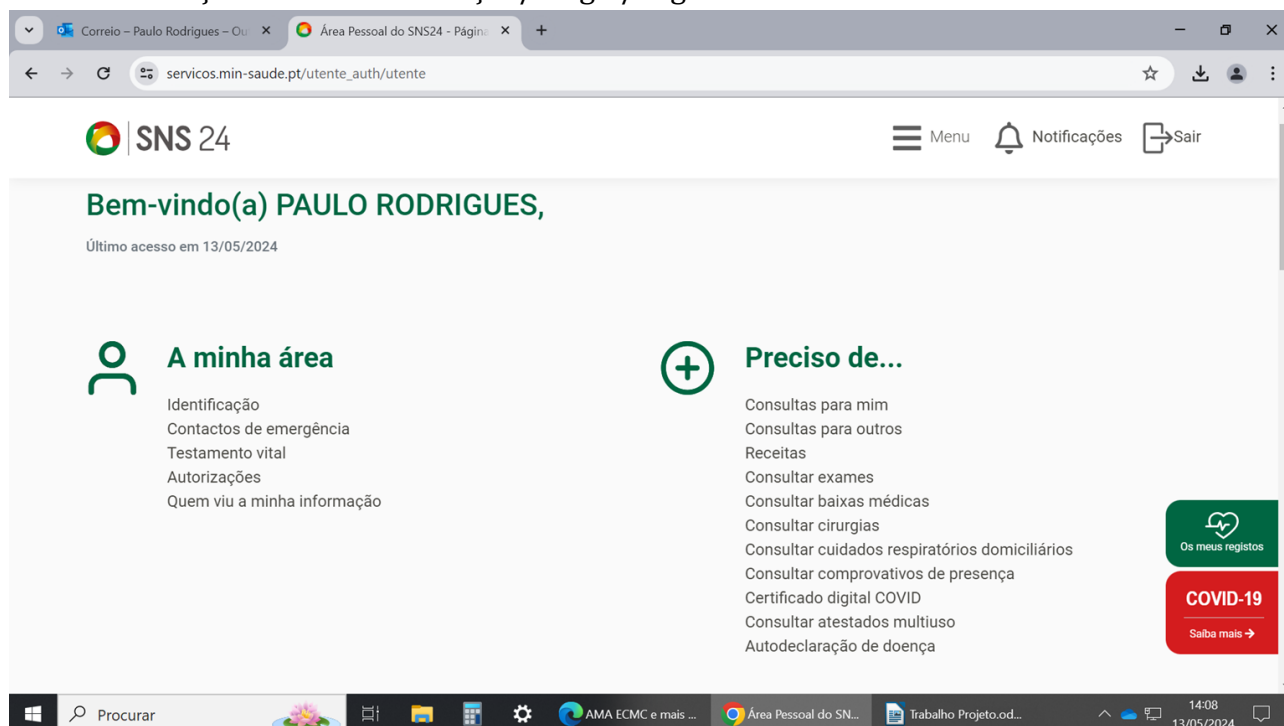


Figura 16 - Site do SNS 24

Fonte: [https://servicos.min-saude.pt/utente\\_auth/utente](https://servicos.min-saude.pt/utente_auth/utente)

### **3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Tendo como referência as tarefas profissionais realizadas pelo estudante no Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco, a função do secretariado é uma atividade de suporte administrativo que envolve uma ampla variedade de tarefas e responsabilidades, que variam dependendo do ambiente de trabalho e das necessidades específicas da organização ou pessoa onde o profissional de secretariado executa as suas funções.

Durante todo o Trabalho tentou-se descrever o que o mundo atual vê sobre o que é a função geral do secretariado, concordando maioritariamente com grande parte dos pontos referenciados. Nos pontos seguintes, é feita a descrição das funções desenvolvidas em contexto real de trabalho.

#### **3.1 Preâmbulo**

Os profissionais de secretariado desempenham um papel fundamental na administração e gestão de tarefas do nosso quotidiano. Nesta secção descrever-se-á grande parte das funções desempenhadas no balcão do Espaço Cidadão.

Como tal, o trabalho de secretariado exige diversas competências interpessoais, organizacionais e de comunicação. Os profissionais desta área devem ser capazes de lidar diariamente com múltiplas tarefas ao mesmo tempo; priorizar as suas atividades e gerir o seu tempo de forma eficiente são um ponto fulcral. Devem também ser capazes de se adaptar a mudanças e trabalhar sob pressão.

Em suma, o secretariado é uma função dinâmica e desafiadora que desempenha um papel fundamental no sucesso de qualquer entidade/empresa. Os profissionais de secretariado são cada vez mais uma mais-valia enquanto membros das equipas, garantindo o bom funcionamento da instituição e para que esta atinja os seus objetivos.

#### **3.2 Atendimento ao Público**

Em qualquer secção de trabalho exige-se, antes de tudo, uma extrema capacidade de planeamento, organização e otimização de processos. O dia a dia do profissional de secretariado é por natureza muito dinâmico, já que este também lida com diversos públicos e tem uma ótima conexão com diversos setores. Estar pronto para lidar com situações extraordinárias e ter sabedoria para tomar decisões sob pressão são diferenciais para quem se quer destacar na função do secretariado.

Na Loja do Cidadão de Castelo Branco, na secção do Espaço Cidadão, o estudante desempenha um papel fundamental na organização de documentos e informações essenciais, nomeadamente no que respeita a faturas para o envio à ADSE, ou na

renovação da carta de condução, entre outros, o que faz com que o funcionamento daquele serviço seja eficiente.

No Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco, o aluno tem o privilégio de trabalhar com uma equipa unida e dedicada, formando um grupo comprometido em fornecer serviços eficientes e de alta qualidade para com o cidadão.

São divididas as responsabilidades de forma equitativa, trabalhando em equipa para atender às necessidades de todos os cidadãos. Recebe-se, regista-se digitalmente nos vários portais das respetivas entidades que fazem parte do Espaço Cidadão e volta-se a toda a sua documentação, uma vez que neste serviço não existe um arquivo físico. Contudo, todos os dados são tratados com o devido cuidado, respeitando sempre as políticas de privacidade e confidencialidade.

Uma plataforma de registo é um sistema eletrónico que permite o armazenamento, organização e recuperação de dados, documentos e registos de forma centralizada e segura.

Aqui, o arquivo é “digital” nas várias plataformas das várias entidades onde o colaborador detém uma alta responsabilidade, tendo em vista a credibilidade do sistema. O cuidado aos detalhes e conhecimento prévio dos procedimentos de cada entidade garantem que cada documento seja devidamente categorizado, digitalizado e enviado digitalmente, facilitando a sua localização.

Resumindo, ser um membro do Espaço Cidadão Loja do Cidadão de Castelo Branco é, acima de tudo, ser o elo de ligação entre o cidadão e as respetivas entidades, trabalhando em conjunto para manter a ordem, a eficiência e a transparência em todos os processos administrativos.

Apresenta-se a seguir o modo como são usadas algumas das plataformas mais usadas das várias entidades em que se presta serviço, tais como ADSE, IMT ONLINE, etc., para um melhor e efetivo conhecimento.

Nas variadas plataformas, tais como a ADSE, CGA, registam-se todos os pedidos, envios de documentação, incluindo faturas, entre outros.

Uma das funções mais importantes para se entrar em qualquer plataforma digital são, sem dúvida, as respetivas credenciais /senhas de acesso do cidadão. Sem isso, e infelizmente, não é possível auxiliá-lo. Estas tornam-se uma ferramenta de comunicação indispensável, oferecendo uma forma rápida, conveniente e eficiente de trocar mensagens, documentos e informações das respetivas entidades cooperantes.

Primeiramente, e antes de proceder à respetiva caracterização do posto de trabalho, das várias entidades cooperantes já identificadas, aquelas com as quais se trabalha com mais frequência são a **AMA**, **ADSE**, **IMT ONLINE**, **DGAJ** e **CGA**. Das restantes aqui não mencionadas, o estudante tem a respetiva formação, contudo, e por razões que o transcendem, nunca foi abordado para a execução de tarefas a elas ligadas.

Tal como anteriormente foi identificado, as credenciais/senhas de acesso são o ponto fulcral no posto de atendimento do Espaço Cidadão, contudo a plataforma da **AMA**, mais propriamente o site do “**eportugal**”, são a ferramenta chave de todo o processo.

Aqui, e desde que o cidadão tenha consigo a sua identificação, cartão de cidadão ou o Bilhete de Identidade, ou então o título de residência ou passaporte (no caso de cidadão estrangeiros) e o seu telemóvel (português ou estrangeiro) e caso ainda não esteja registado nos vários portais, o estudante tem sempre a possibilidade de efetuar uma Chave Móvel Digital (CMD). A Chave Móvel Digital é acima de tudo, mais uma forma de se poder entrar/registar nos diversos portais mantendo todas as restantes passwords anteriormente detidas, com a possibilidade de se poder aceder a mais de 250 sites, governamentais ou não governamentais.

A mesma é composta pelo número de telemóvel, um pin pessoal e, após inserir os mesmos, o cidadão recebe sempre um SMS com um código de segurança de 6 algarismos para a confirmação do mesmo. À falta de um destes três passos, a sua utilização é negada. De referir que, quantas vezes utilizar a Chave Móvel Digital, recebe sempre a respetiva SMS na qual os códigos são sempre aleatórios.

Em suma, a Chave Móvel Digital é uma ferramenta bastante usada em Portugal e que permite aceder sempre que se pretenda aos vários sites e assim aceder respetiva página pessoal, como por exemplo no site das Finanças, Segurança Social Direta, entidades bancárias, entre outros.

Existe também a possibilidade de o cidadão, no mesmo momento em que está a fazer a Chave Móvel Digital, solicitar também a Assinatura Digital.

A Assinatura Digital tem a particularidade de se poderem assinar documentos em PDF, no qual aparece o nome, número do cartão de cidadão, a data e hora a que se está a assinar um documento e com o logotipo do “autenticação.gov” como marca de água. Esta assinatura é válida e homologada pelo Estado Português, contudo a mesma não serve para assinar todos os documentos. Existem vários documentos onde a assinatura escrita à mão é lei. Contudo é uma mais-valia para o dia a dia do cidadão.

Falando um pouco mais no respetivo site “eportugal”, e partindo de base que o cidadão tem consigo todos os meios para aí sim ser possível auxiliá-lo, o estudante consegue então proceder ao pedido de alteração de morada e posteriormente à sua confirmação, registo de empresas, solicitar o prémio salarial de valorização das qualificações, solicitar os incentivos da porta 65 - Jovem, entre outros.

Relativamente ao portal da **ADSE**, os assuntos mais frequentes são os Pedidos de Reembolso, ou seja, o envio/digitalização de faturas médicas, acompanhadas ou não com a respetiva prescrição médica (mediante o tipo de fatura) através do respetivo portal. Aqui, o colaborador tem de ter um conhecimento mais aprofundado sobre todos os procedimentos, para que, ao inserir as respetivas faturas, as mesmas não sejam rejeitadas por parte da instituição ADSE por falta de documentação.

São também efetuadas com maior frequência no próprio portal, alterações de dados pessoais tais como, alteração de IBAN, alteração de morada, agregado familiar, entre outros, assim como solicitar esclarecimentos através do atendimento online.

O **IMT ONLINE** é um site que se utiliza apenas para a renovação da carta de condução portuguesa, isto é, todo o cidadão que tenha carta de condução portuguesa pode e deve deslocar-se ao Espaço Cidadão para a sua renovação.

Aqui, o colaborador solicita ao cidadão a respetiva documentação, cartão de cidadão e carta de condução e verifica a respetiva idade. Verifica-se a idade do cidadão por vários motivos, tais como se já tem mais ou menos de 60 anos de idade pois aqui o cidadão terá ou não de ter o atestado para a renovação da respetiva carta (60 ou mais anos de idade) e difere também no valor que o cidadão vai pagar pela sua renovação, no caso de ter ou não ter 70 ou mais anos de idade.

Após estarem reunidas todas as condições, apenas são renovadas as categorias que o cidadão já detenha na respetiva carta. Por exemplo, um cidadão que queira adicionar/validar uma outra categoria ou alterar uma carta de condução estrangeira para portuguesa, o mesmo terá de se deslocar aos serviços centrais do IMT para o efeito.

No que respeita ao funcionamento no Espaço Cidadão e tendo todas as condições reunidas, é então efetuada a respetiva renovação da carta de condução. Aqui o cidadão leva consigo a respetiva guia assinada, datada, carimbada pelos serviços e com o respetivo código de barras para que, numa possível abordagem pelas autoridades, o mesmo esteja em conformidade para a prática da condução.

Já sobre o portal do **DGAJ**, este serve única e exclusivamente para a emissão dos registos criminais.

Aqui o estudante consegue efetuar o pedido quer para cidadãos nacionais, quer cidadãos estrangeiros a viver em Portugal, contudo existe uma série de regras em que o cidadão pode ou não pode levar o respetivo registo criminal na hora. Caso seja um cidadão nacional e tenha a folha de registo em que nada conste, o mesmo obtém o seu registo criminal na hora. No caso de ser cidadão português, mas que tenha algum averbamento, o mesmo ser-lhe-á enviado via carta para a morada a indicar pelo mesmo, uma vez que, e apesar de o aluno e o seu colega serem credenciados pelos serviços de justiça, a proteção de dados é lei.

No que respeita a um cidadão estrangeiro com residência em Portugal, apenas é possível submeter o pedido de registo criminal, mas o mesmo é também enviado por correspondência para a morada que o próprio desejar ou por mail.

Em qualquer dos casos, o cidadão efetua o pagamento em dinheiro ou multibanco no respetivo Espaço Cidadão e fica na sua posse com o respetivo comprovativo de pagamento.

Finalizando com a última entidade a que é prestado apoio com mais frequência, a **CGA** é um portal em que se tem sentido mais dificuldade em auxiliar o cidadão. Isto

porquê? Apesar de o cidadão ter consigo todos os documentos para se poder aceder à respetiva plataforma, a mesma tem muitas lacunas e não é de todo fácil de trabalhar. Apenas se consegue efetuar a impressão dos recibos de vencimento, declarações de IRS e multusos. Sempre que o cidadão queira efetuar alterações pessoais, solicitar contagens de tempo de serviço efetivo, deveria poder usar os formulários “disponíveis” no site, contudo, após o seu preenchimento online, ao serem enviados aparece sempre um erro de envio causando transtorno quer para o colaborador do Espaço Cidadão, quer principalmente para o cidadão, uma vez que o mesmo se deslocou ao Espaço Cidadão para lhe ser resolvido um problema, mas acaba por sair com o problema por resolver.

Neste caso, o que o colaborador faz para minimizar o transtorno ao cidadão é efetuar a impressão do respetivo formulário e facultar a morada da CGA para que o cidadão possa então ver a sua situação resolvida.

Acaba por ser uma situação constrangedora para todos, que tem sido reportada aos serviços da CGA e à qual os profissionais são alheios, contudo tentam sempre ao máximo auxiliar o cidadão através do site ou mesmo por via telefone.

Por exemplo: o cidadão tem um propósito específico para procurar no Espaço Cidadão, que pode ser relacionado com um processo sobre entrega de documentos, solicitação de documentação, entre outros. É importante ter a clareza sobre qual é o assunto/entidade sobre o qual o cidadão deseja obter informações, para que a equipa do Espaço Cidadão possa atendê-lo corretamente.

É necessário solicitar ao cidadão informações de identificação, como nome, número de contribuinte com a senha de acesso ou a Chave Móvel Digital (CMD). Esses detalhes ajudarão a localizar o processo correto e fornecer as informações mais precisas. O cidadão pode fazer perguntas específicas sobre o processo em questão. É importante fornecer informações claras e concisas sobre o que se procura saber e, se necessário, apresentar documentos relevantes relacionados com o processo, bem como transmitir ao cidadão que o processo está a ser seguido pela divisão X ou pelo departamento Y e que brevemente terá uma resposta.

Na resposta aos cidadãos, para além da informação de que o processo está a ser acompanhado e que será oportunamente respondido pela entidade X ou Y, é importante não prometer nada ao cidadão, nomeadamente no que diz respeito ao prazo de resposta. Esta postura justifica-se pelo facto de essa resposta não estar a cargo do Espaço Cidadão.

Em suma, são estas as entidades mais frequentemente solicitadas pelos cidadãos no Espaço Cidadão da Loja do Cidadão de Castelo Branco, contudo tanto o aluno como o seu colega de trabalho, têm também formações nas outras áreas anteriormente identificadas, mas que só lhes são solicitadas muito esporadicamente. Tal como já foi referido, o Espaço Cidadão funciona como base de apoio ao cidadão, uma vez que o Espaço Cidadão é apenas o elo de ligação entre as várias entidades como ADSE, CGA, etc., onde se tenta auxiliar o cidadão na resolução dos seus problemas, quer para

cidadãos que não tenham aptidões ou condições para o fazerem em casa, ou até mesmo porque lhes é mais fácil deslocarem-se ao Espaço Cidadão e verem que são atendidos mais rapidamente e eficazmente, sendo-lhes transmitida confiança com todo o atendimento.

### **3.3 Ferramentas Informáticas**

A ausência de uma Base de Dados (BD) e do sistema operativo Office no Espaço Cidadão impõe algumas limitações que afetam o seu desempenho e funcionamento. Como não existe uma Base de Dados, não há recursos suficientes para suportar o processamento de solicitações por parte dos cidadãos em larga escala, ocorrendo algum descontentamento por parte do cidadão para com o “sistema”.

A utilização de uma base de dados de contactos é uma prática recomendada, ter uma lista atualizada e segmentada de contactos relevantes permitiria que se obtivessem informações diretas das entidades e que são importantes para a ocorrência.

Otimizar os prazos e o andamento dos assuntos pendentes disponíveis ao público, seja por meio de um portal de resposta ou outros meios de comunicação, aumentaria a transparência e permitiria aos cidadãos acompanhar o progresso.

A formação no local de trabalho é crucial para o crescimento e sucesso das organizações. Ela promove o desenvolvimento profissional, aumenta a eficiência, impulsiona a inovação e contribui para a retenção de talentos.

Como existe uma constante evolução em todos os setores, e as formações no local de trabalho permitem que os funcionários acompanhem as mudanças e se mantenham atualizados em relação às novas tecnologias ou temas, o estudante acha pertinente haver mais formações no local de trabalho para melhores práticas e tendências no campo de cada serviço.

### **3.4 Línguas Estrangeiras**

A Tradução é o processo de transformar um texto de um idioma para outro, mantendo o sentido original. É uma habilidade importante num mundo globalizado, onde a comunicação entre pessoas de diferentes culturas e línguas é fundamental.

Não sendo o estudante bilíngue, o mesmo é capaz de comunicar de forma correta, participando numa breve conversa, exprimindo-se e fazendo uso de frases simples e informais. Deste modo, é possível compreender as diferentes perspetivas culturais e estabelecer relações mais significativas com pessoas de diferentes origens.

Embora o Google Translate ou o Deepl Translator e outras ferramentas de tradução automática possam fornecer traduções rápidas, elas acabam por não ser precisas com

muita frequência. A tradução automática muitas vezes não consegue captar o contexto do texto original. Pode produzir traduções com erros que podem alterar o significado original.

Ao falar-se de tradução, no Espaço Cidadão o aluno não utiliza uma tradução escrita de documentos, mas utiliza, sim, as suas competências linguísticas aprendidas nas Unidades Curriculares de línguas estrangeiras, para um breve diálogo com cidadãos estrangeiros onde são explicadas algumas funcionalidades do Espaço Cidadão ou até mesmo no auxílio de outra natureza de que o cidadão estrangeiro necessite.

O estudante sente a satisfação do cidadão estrangeiro em ser entendido, sendo esta uma experiência enriquecedora que contribui para a integração, bem-estar emocional, autoestima e conexão com a nova comunidade. É uma forma de aceitação e inclusão que promove os relacionamentos saudáveis e uma melhor qualidade de vida.

## **4. REFLEXÃO SOBRE OS SABERES E COMPETÊNCIAS**

As pessoas que têm iniciativa no trabalho tomam o controle da situação que envolve uma tarefa ou projeto. Fazem acontecer em vez de esperar que as coisas aconteçam. Essas competências são essenciais para quem se quer destacar na carreira.

O funcionário que tem iniciativa apresenta sempre propostas aos outros colegas de trabalho. Ele analisa o cenário atual e foca-se em resolver tudo o que está pendente o quanto antes. Quando se tem mais iniciativa, principalmente no trabalho em equipa, tal leva a ter mais vontade de fazer mais e da melhor maneira.

Os funcionários do Espaço Cidadão da loja do Cidadão de Castelo Branco desempenham um papel fundamental no atendimento ao público, lidando com uma ampla gama de tarefas administrativas e burocráticas de várias entidades diferentes. Os profissionais que trabalham nessa área precisam de ter uma série de saberes e competências para desempenhar as funções de forma eficiente e eficaz.

Considera-se essencial que os profissionais do Espaço Cidadão possuam um conhecimento sólido das políticas, procedimentos e regulamentos da organização/entidades às quais prestam serviço. Eles devem estar familiarizados com os processos internos e saber como lidar com documentos, formulários e registos de forma adequada. Isso inclui ter um bom conhecimento e entendimento das leis e regulamentações relevantes, como proteção de dados, privacidade e confidencialidade.

É de uma enorme importância ter competências de “organização e gestão de tempo”. Ter a capacidade de priorizar tarefas, lidar com prazos e lidar com múltiplas exigências é fundamental nessa função.

Uma das competências que é considerada como mais importante é a capacidade de comunicação, sendo necessário interagir frequentemente com colegas de trabalho e cidadãos que ali se dirigem. A capacidade de se expressar claramente, tanto

verbalmente quanto por escrito, e ter uma postura profissional e cortês são atitudes primordiais. Além disso, a capacidade de ouvir atentamente e entender as necessidades e preocupações dos outros é crucial nesse contexto.

A confiança e a integridade são qualidades valorizadas nestes campos, e os profissionais devem estar cientes da responsabilidade em manter a privacidade e a segurança das informações com as quais trabalham.

Todos os saberes e competências descritos e que o estudante faz questão de enfatizar como importantes são essenciais para garantir um eficiente e confiável funcionamento do Espaço Cidadão, contribuindo para o sucesso global da organização e, acima de tudo, do cidadão.

A realização deste Trabalho de Projeto permitiu ao estudante a reflexão sobre diversos aspectos relacionados com a sua atividade profissional, nomeadamente, sobre o perfil expectável do profissional de secretariado e as competências que importa demonstrar.

## CONCLUSÃO

Neste Trabalho de Projeto, o estudante utilizou os saberes e competências estudados na sua licenciatura, sendo necessários para que sejam desempenhadas as funções nessa área do secretariado bem como a importância das suas atividades laborais.

Ao longo deste Trabalho de Projeto, explorou-se e analisou-se a importância das funções deste serviço dentro de uma organização. Foi identificado que essa área desempenha um papel crucial no suporte operacional, garantindo o fluxo eficiente de informações e documentos.

Durante este Trabalho de Projeto, foram examinadas as principais atividades realizadas pelo Espaço Cidadão, onde se verificou a importância de um serviço bem organizado e eficiente.

Sabe-se que o Espaço Cidadão é uma parte vital no apoio ao cidadão, desempenhando um papel fundamental na gestão eficiente da informação e na garantia da comunicação eficaz. É essencial que as instituições reconheçam a importância desta área e invistam em recursos e estratégias que promovam a sua eficiência e eficácia. Ao fazê-lo, as organizações podem alcançar um trabalho mais produtivo, ágil e bem-organizado.

Grande parte das Unidades Curriculares da Licenciatura em Secretariado ofereceram alguns benefícios e ferramentas que auxiliaram o aluno na realização das suas pesquisas e na produção deste trabalho, assim como na sua mais recente progressão de carreira na Função Pública (de Assistente Operacional para Assistente Técnico) onde se tornaram numa base fundamental para que o aluno tivesse mais e melhores competências, continuando o mesmo a aspirar a outros voos na área.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borges, M. (2015). *Secretariado: uma visão prática*. ETEP - Edições Técnicas e Profissionais.

De Araújo, R. P. (2017). Obtido de <https://www.linkedin.com/pulse/administra%C3%A7%C3%A3o-sessenta-por-cento-de-todos-os-problemas-ara%C3%BAjo/?originalSubdomain=pt>

d'Orey Manoel, F., Guterres Barbosa Colen, M., Moreira Antão, N., & Rafael, A. (junho de 2009). *backoffice.scml.pt*. Obtido de Arquivos Administrativos: [https://backoffice.scml.pt/wp-content/uploads/2020/04/2014-12-05141159\\_f7664ca7-3a1a-4b25-9f46-2056eef44c3372f445d4-8e31-416a-bd01-d7b980134d0f4A75B13A-8C4A-4B18-8CA0-AA8EA5021728storage\\_imagept1.pdf](https://backoffice.scml.pt/wp-content/uploads/2020/04/2014-12-05141159_f7664ca7-3a1a-4b25-9f46-2056eef44c3372f445d4-8e31-416a-bd01-d7b980134d0f4A75B13A-8C4A-4B18-8CA0-AA8EA5021728storage_imagept1.pdf)

Ferreira de Moraes, V. (janeiro de 2016). *CHAVE - O conceito ampliado nas organizações*. Obtido de <https://www.linkedin.com/pulse/chave-o-conceito-ampliado-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-vagner-ferreira-moraes/?originalSubdomain=pt>

Fleury, M. (2002). A gestão de competência e a estratégia organizacional. (Gente, Ed.) *As pessoas na organização*.

Marques dos Santos, P. (2021). *Secretariado e estratégia organizacional*. Lisboa: Esgotadas. Obtido de [https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30173/1/EBOOK\\_ESTGA\\_VF.pdf](https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30173/1/EBOOK_ESTGA_VF.pdf)

Moreira, I. (2014). *A excelência no Atendimento*. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas. lda.

Ribeiro, S., Guardado, M., & Calvão, A. (2020). [https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30173/1/EBOOK\\_ESTGA\\_VF.pdf](https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30173/1/EBOOK_ESTGA_VF.pdf). Universidade de Aveiro: UA Editora. doi:<https://doi.org/10.34624/pxey-b077>

Santos, E., Brunheta, V., & Franco, H. (2016). <http://hdl.handle.net/10400.11/5453>. Obtido de O secretariado no mundo global: [https://www.google.com/search?q=O+secretariado+no+mundo+global+E+Santos%2C+V+Brunheta%2C+H+Franco+-+%E2%80%A6+e+inova%C3%A7%C3%A3o+em+secretariado%2C+2016+-+repositorio.ipcb.pt&rlz=1C1GCEA\\_enPT813PT813&oq=O+secretariado+no+mundo+global+E+Santos%2C+V+Brunh](https://www.google.com/search?q=O+secretariado+no+mundo+global+E+Santos%2C+V+Brunheta%2C+H+Franco+-+%E2%80%A6+e+inova%C3%A7%C3%A3o+em+secretariado%2C+2016+-+repositorio.ipcb.pt&rlz=1C1GCEA_enPT813PT813&oq=O+secretariado+no+mundo+global+E+Santos%2C+V+Brunh)

Silva, R. (2 de junho de 2020). *linkedin.com*. Obtido de Competência: o que é e como ser: <https://www.linkedin.com/pulse/compet%C3%Aancia-o-que-%C3%A9-e-como-ser-robson-silva/?originalSubdomain=pt>

Kunsch, M. (1997). *Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional*.: Summus.

Kunsch, Margarida. (2012). Comunicação Organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas.

Batista, R. (2009). Citado:” Gestão da comunicação interna como uma ferramenta estratégia”. ISLA, Carvalho, C., (2012).