



Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e  
Assessoria de Direcção

Mariana Borges Mota  
Dezembro | 2011



Instituto Politécnico da Guarda  
Escola Superior de Tecnologia e Gestão

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MARIANA BORGES MOTA

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM  
SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIRECÇÃO

DEZEMBRO | 2011

## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

### **ESTAGIÁRIA**

NOME: Mariana Borges Mota

Nº DE ALUNO: 1009337

CURSO: Secretariado e Assessoria de Direcção

E-MAIL: [mari4bm@gmail.com](mailto:mari4bm@gmail.com)

ESTABELECIMENTO DE ENSINO: Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

### **ESTÁGIO**

ORIENTADORA DE ESTÁGIO: Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Margarida Fonseca

ENTIDADE PROMOTORA DE ESTÁGIO: Município de Gouveia

SUPERVISOR NA INSTITUIÇÃO: Dr.<sup>a</sup> Laura Pinto da Costa

CARGO: Vereadora Permanente

PERÍODO DE ESTÁGIO: 13 de Junho de 2011 a 16 de Setembro de 2011

**Valor é o que é preciso para levantar e falar, mas também o que é necessário para  
sentar e escutar.**

Winston Churchill

## **RESUMO**

No âmbito do curso de Secretariado e Assessoria de Direcção realizei o estágio curricular no Município de Gouveia, ao longo de 14 semanas, entre 13 de Junho e 16 de Setembro de 2011.

Com este relatório pretendo expressar o resultado do meu estágio curricular onde pude complementar os conhecimentos obtidos ao longo de três anos de curso com as mais diversas tarefas realizadas, de entre as quais se destacam o atendimento ao público, tratamento e recepção de documentação diversa e comunicação telefónica

Com a realização deste estágio posso concluir que o balanço é bastante positivo tanto a nível pessoal como profissional. Pude aprender, ao longo do mesmo, como encarar o mundo laboral, assim como a importância do trabalho em equipa numa organização.

Palavras-chave:

Concelho de Gouveia,

Câmara Municipal de Gouveia

Relatório de Estágio

## **AGRADECIMENTOS**

Este espaço será pequeno para agradecer a todos os que me apoiaram, durante o meu percurso académico e formação enquanto profissional e pessoa.

Em primeiro lugar, quero agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, em particular à Escola Superior de Tecnologia e Gestão, pela formação e enriquecimento académico que me proporcionaram, assim como aos seus docentes, em particular aos meus directos professores.

Não poderia deixar de agradecer ao Município de Gouveia pela oportunidade e cariz acolhedor, bem como aos seus colaboradores pela excelente integração, em especial à colaboradora e colega Ana Brazete Esteves pelo apoio e confiança.

Aos meus pais e ao meu irmão, pelo apoio incondicional e compreensão demonstrados ao longo destes três anos.

A todos os meus amigos, em especial à Marisa por estar sempre ao meu lado, à Ana e à Gilda por todos os momentos de amizade partilhados ao longo destes três anos.

Por fim, mas não menos importante, à minha orientadora, a Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Margarida Fonseca, pelos conhecimentos e disponibilidade que sempre me manifestou.

A todos um grande bem-hajam!

## ÍNDICE GERAL

Ficha de Identificação.....	ii
Resumo .....	iii
Agradecimentos .....	iv
Índice Geral .....	v
Índice de Figuras .....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Introdução.....	1
Capítulo 1 - Concelho de Gouveia .....	2
1.1 Localização do concelho .....	3
1.2 Eventos e Festividades .....	4
1.3 Pontos Turísticos.....	6
1.4 Gastronomia e Artesanato .....	9
1.5 Realidade Económica do concelho de Gouveia .....	9
1.5.1 Investidores de relevo no concelho.....	10
1.5.2 Factores condicionantes ao investimento no concelho de Gouveia.....	12
Capítulo 2 - Município de Gouveia .....	14
2.1 Câmara Municipal de Gouveia.....	15
3.1 Historial dos Paços do Concelho.....	16
3.2 Estrutura Organizacional.....	17
3.2.1 Entidade Empresarial Municipal .....	20
3.3 Missão e Valores .....	21
3.4 Contactos da Instituição .....	22
Capítulo 3 - Estágio .....	23
4.1 Plano de Estágio .....	24
4.2 Descrição das Actividades Realizadas .....	25

4.2.1	Atendimento ao Público.....	26
4.2.2	Comunicação Telefónica .....	28
4.2.3	Departamento de Águas e Saneamento.....	29
4.2.4	Pedido de Alvarás .....	30
4.2.5	Horários de Funcionamento.....	31
4.2.6	Apoios Económicos - Acção Social.....	32
4.2.7	Canil Municipal .....	33
4.2.8	Cartões de Feirante e de Vendedor Ambulante .....	33
4.2.9	Carta de Caçador.....	34
4.2.10	Cemitérios .....	34
4.2.11	Licenças de realização de espectáculos .....	35
4.2.12	Cartão de Múncipe.....	36
4.2.13	Ocupação de Via com Publicidade/Ocupação de Via Pública.....	37
4.2.14	Taxas de Transportes Colectivos .....	37
4.2.15	Emolumentos Relativos a Guias de Mercado e de Habitação Social ...	38
4.2.16	Registo de Entrada .....	39
4.2.17	Outras Tarefas .....	39
4.2.18	Reclamações .....	41
4.3	Reflexão Crítica.....	43
	Conclusão .....	45
	Bibliografia.....	46
	Índice de Anexos .....	47
	Anexos.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Vista da cidade de Gouveia, Clementina Carneiro de Moura .....	2
Figura 2 – Concelho de Gouveia .....	3
Figura 3 – Cartaz alusivo ao Festival de Sopas 2011 .....	4
Figura 4 - Cartaz alusivo às Festas da Cidade .....	4
Figura 5 – Cartaz alusivo à Festa do Queijo.....	5
Figura 6 - Museu Miniatura Automóvel.....	5
Figura 7 - Cabeça do Velho .....	6
Figura 8 – Penedo Oscilante .....	7
Figura 9 - Vale do Rossim.....	7
Figura 10 - Casa das Penhas Douradas.....	8
Figura 11 – Capela da Senhora da Acedasse .....	8
Figura 12 - Associação de Beneficência Popular de Gouveia.....	10
Figura 13 - Logótipo Água Serra da Estrela.....	11
Figura 14 - Edifício da Câmara Municipal de Gouveia .....	15
Figura 15 - Fachada Principal do Edifício do Município de Gouveia.....	16
Figura 16 - Organograma da Câmara Municipal de Gouveia .....	19
Figura 17 - Logótipo da Empresa Municipal.....	20
Figura 18 - Balcão Único.....	23
Figura 19 - Sector de Apoio ao Munícipe (Balcão Único).....	25
Figura 20 - Local onde desempenhei as minhas funções .....	26
Figura 21 - Guia de pagamento de um Contrato de água .....	30
Figura 22 - Guia de pagamento de mensalidade de ocupação do Mercado Municipal ..	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Estatísticas referentes ao número de pessoas inscritas no IEFP ..... 12

## **INTRODUÇÃO**

O presente trabalho consiste no relatório de estágio efectuado como parte integrante e conclusiva da Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção.

O meu estágio curricular teve lugar na Secção do Posto de Atendimento e Apoio ao Múncipe no Município de Gouveia, tendo sido realizado no período de 13 de Junho de 2011 a 16 de Setembro de 2011.

O estágio no Município de Gouveia permitiu-me confrontar a realidade laboral através da minha experiência de aprendizagem, como irei demonstrar ao longo do presente relatório. Esta é uma etapa muito importante, pois representa o impulsionar de novos conhecimentos e novas experiências, quer pessoais quer profissionais.

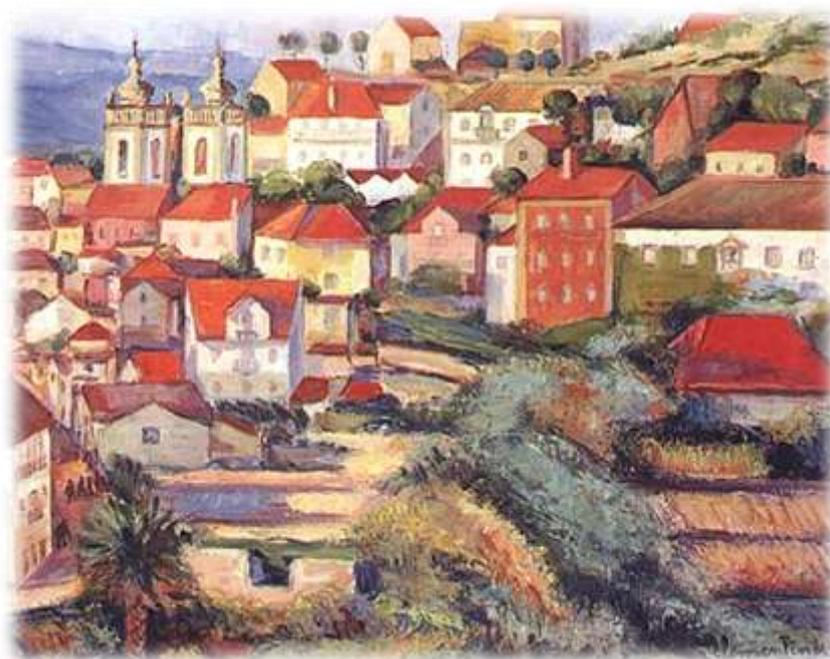
O presente relatório tem como objectivo descrever as actividades por mim realizadas no Balcão Único, um sector de Apoio ao Múncipe, na Câmara Municipal de Gouveia.

Deste modo, decidi estruturar o relatório em três capítulos. No capítulo um faço uma breve abordagem do concelho de Gouveia através de uma pequena caracterização do mesmo, referenciando alguns dos seus pontos turísticos, assim como uma breve análise da sua realidade económica.

No capítulo seguinte apresento sucintamente o Município de Gouveia, onde é exposto um breve historial institucional sobre os Paços do Concelho, os serviços que aquele possui e a sua constituição genérica.

Por último, desenvolvo concisamente o trabalho por mim efectuado no decurso deste estágio, onde exponho toda a logística do mesmo.

# CAPÍTULO 1 - CONCELHO DE GOUVEIA



**Figura 1 – Vista da cidade de Gouveia, Clementina Carneiro de Moura**

Fonte: [http://www.ci.uc.pt/artes/6spp/imagens/clementina\\_64-gouveia1.jpg](http://www.ci.uc.pt/artes/6spp/imagens/clementina_64-gouveia1.jpg)

## 1.1 LOCALIZAÇÃO DO CONCELHO

A cidade de Gouveia, sede concelhia, encontra-se situada a cerca de setecentos metros de altitude, edificada na encosta ocidental da Serra da Estrela. O concelho, com uma população residente de 14 089 habitantes<sup>1</sup> e 300,6 Km<sup>2</sup> de área, é composto por vinte e duas freguesias, conforme podemos ver através do seguinte mapa.



Figura 2 – Concelho de Gouveia

Fonte: Elaboração Própria com base em pesquisa electrónica

Pela sua localização em pleno Parque Natural da Serra da Estrela, apresenta um clima quente no Verão, mas muito ameno e agradável no Inverno, onde a fria neve quase não se faz sentir.

O concelho oferece ao visitante um conjunto diversificado de actividades de lazer, como a pesca e a canoagem nos cursos de água, ou as caminhadas e excursões pela serra em todo-o-terreno ou BTT.

<sup>1</sup> Estes dados estão de acordo com os Censos de 2011, INE.

## 1.2 EVENTOS E FESTIVIDADES

Durante o ano são várias as actividades realizadas, de modo a atrair visitantes a Gouveia.

- Festival de Sopas – realiza-se no segundo fim-de-semana do mês de Novembro na freguesia de S. Paio, agregando várias Associações perante um júri gastronómico. Ainda este ano, no 12º Festival, a vencedora foi a sopa de perdiz com castanhas, confeccionada pelo Restaurante “A Toca do Lagarto”.



Figura 3 – Cartaz alusivo ao Festival de Sopas 2011

Fonte: <http://www.multimedia.guarda.pt/conteudos-externos/noticias-guardapt/10594-sopa-de-perdiz-com-castanhas-vence-festival-de-sopas-da-serra-da-estrela>

- Festas do Senhor do Calvário – realizam-se na sede concelhia no mês de Agosto, reunindo milhares de pessoas. Estas festividades duram 6 dias, aliando o sentido religioso às atracções musicais e artesanais.



Figura 4 - Cartaz alusivo às Festas da Cidade

Fonte: <http://www.guarda.pt/noticias/sociedade/Paginas/FestasdoSenhordoCalvario2009emGouveia.aspx>

- Feira do Queijo – um festejo adequado à região, realizando-se na época festiva de Carnaval, onde se junta o tema do queijo com a sátira portuguesa, em jeito de brincadeira.



**Figura 5 – Cartaz alusivo à Festa do Queijo**

Fonte: [http://centrodeportugal.blogspot.com/2008\\_01\\_01\\_archive.html](http://centrodeportugal.blogspot.com/2008_01_01_archive.html)

- Encontro de Miniaturas Automóvel – esta iniciativa tem como objectivo criar eventos de exposição de veículos automóveis, assim como o encontro de apaixonados pelos desportos automóveis e o automóvel em geral.



**Figura 6 - Museu Miniatura Automóvel**

Fonte: <http://www.museuminiaturaautomovel.com>

De alguns anos para cá, Gouveia passou a ser designada de “a capital da aventura” devido à organização de iniciativas relacionadas com desportos radicais na região, como foram

exemplos a Taça do Mundo de Snowboard, Trial e a Maxxis Internacional Downhill no domínio da BTT.

### **1.3 PONTOS TURÍSTICOS**

Sendo uma das "portas" para a Serra da Estrela, o turismo tem um papel bastante importante na sua economia. São vários os pontos turísticos deste concelho, dentre os quais destacamos os seguintes.<sup>2</sup>

- A "Cabeça do velho" é um monolítico granítico localizado à entrada da serra, a cerca de 1520 metros de altitude.



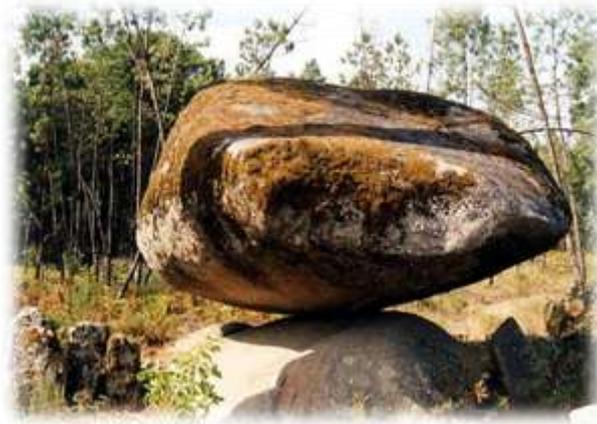
**Figura 7 - Cabeça do Velho**

Fonte: <http://portugal.veraki.pt/concelhos/concelhos.php?idconc=237&op=CE&gr=CO>

- O “Penedo Oscilante” localizado na freguesia de Vila Nova de Tazem, é um dos raros penedos oscilantes que existem na Península, de características invulgares, de forma cónica.

---

<sup>2</sup> Toda a informação relativa a este item foi retirada da página electrónica:  
<http://portugal.veraki.pt/concelhos/concelhos.php?idconc=237&op=CE&gr=CO>



**Figura 8 – Penedo Oscilante**

Fonte: <http://portugal.veraki.pt/concelhos/concelhos.php?idconc=237&op=CE&gr=CO>

Este penedo possui mais de quinze metros de circunferência máxima e três de altura, de base aproximadamente esférica, tendo a face superior plana, mas ligeiramente inclinada para o norte, com um volume de cinquenta metros cúbicos aproximadamente e impulsionado sem grande esforço, faz doze a dezasseis oscilações.

- O Vale do Rossim, também apelidado de "praia serrana" é um conjunto natural onde se podem praticar várias modalidades aquáticas.



**Figura 9 - Vale do Rossim**

Fonte: <http://www.valedorossimecoresort.com/>

- As Penhas Douradas são parte integrante do Parque Natural da Serra da Estrela, e possibilitam uma fantástica vista sobre Manteigas e sobre o Vale Glaciar do rio Zêzere;



**Figura 10 - Casa das Penhas Douradas**

Fonte: <http://www.casadaspenhasdouradas.pt/>

- Na Senhora da Acedasse, em Casais de Folgosinho, existem ainda pedaços de calçada romana ou ruínas de uma aldeia abandonada.



**Figura 11 – Capela da Senhora da Acedasse**

Fonte: <http://www.arfar.com/Mensagens.asp?Ano=2005>

## **1.4 GASTRONOMIA E ARTESANATO**

Neste domínio, a referência vai inevitavelmente para o Queijo da Serra da Estrela, recentemente considerado uma das Sete Maravilhas da Gastronomia Portuguesa. Mas há outros produtos, já que a gastronomia da zona é rica e saborosa.

Temos como exemplo o pão de centeio, a morcela, o chouriço, a farinheira, o cabrito assado, as feijocas “à pastor”, o arroz de carqueja com entrecosto e as bolas de carne.

Quanto às sobremesas, destacam-se o arroz doce confeccionado com leite de ovelha, o leite creme, o doce de castanha e o doce de abóbora.

No que respeita ao artesanato, merecem especial destaque os trabalhos de tecelagem manual como os chinelos e mantas de trapos, camisas e casacos de pastor, as botas cardadas, a tanoaria e olaria tradicionais. Merecem também destaque as cestas de vime e verga.

## **1.5 REALIDADE ECONÓMICA DO CONCELHO DE GOUVEIA**

Portugal vive hoje uma situação de crise económica e social que se complica de dia para dia. O agravamento do desemprego, que já ultrapassou o meio milhão de portugueses, é uma das principais consequências da actual situação socioeconómica, sendo fundamental promover políticas públicas que possam contrariar a tendência verificada nos últimos anos de degradação das condições de funcionamento do mercado de trabalho.<sup>3</sup>

Gouveia, enquanto concelho, não destoa do panorama geral do restante país, sendo uma das regiões em pior situação económica. O turismo e os serviços assumem actualmente a actividade dominante da população concelhia. Durante muito tempo, Gouveia foi apelidada de "o tear da Beira", dada a sua importância enquanto centro industrial de lanifícios. Contudo, hoje enfrenta uma realidade completamente diferente.

---

<sup>3</sup> Todo o conteúdo referente a este item está de acordo com os dados fornecidos pelo INE e IEFP e também com pesquisa electrónica posteriormente referida na bibliografia.

Um dos aspectos negativos que se tem vindo cada vez mais a evidenciar no concelho de Gouveia é o decréscimo contínuo de população residente, verificando-se um declínio de mais de dois mil habitantes desde 2001 até à actualidade.<sup>4</sup>

Este resultado deve-se a um conjunto de factores económicos, políticos e sociais, tais como:

- Poucas expectativas de emprego na indústria e serviços;
- Baixos rendimentos nas actividades dominantes;
- Inexistência de um modelo integrado de gestão e desenvolvimento.

Esta situação, cada vez mais pronunciada, está a levar inevitavelmente desde há muito ao abandono da população do concelho, na procura de melhores condições de vida, em direcção às áreas urbanas, nacionais ou no exterior.

Em consequência configura-se um mercado de reduzida dimensão, situação que se agrava ainda mais com o envelhecimento cada vez maior da população activa.

### **1.5.1 INVESTIDORES DE RELEVO NO CONCELHO**

Um dos mercados em desenvolvimento no concelho é o de prestação de cuidados a idosos, em que a Associação de Beneficência Popular de Gouveia (ABPG) tem tido um papel fundamental, pois é um dos principais jogadores do mercado e um dos principais empregadores na região.



**Figura 12 - Associação de Beneficência Popular de Gouveia**

Fonte: <http://www.abpg.pt/>

---

<sup>4</sup>Informação recolhida na página electrónica: <http://www.ine.pt>

Fundada em 1880, a Associação de Beneficência Popular de Gouveia pretende ser uma referência no apoio ao desenvolvimento regional, estimulando a criatividade, o crescimento e a excelência, em torno de um único objectivo: as pessoas. A ABPG é uma instituição que apresenta uma multidisciplinaridade de valências de forma integrada, nas áreas da Saúde, Educação e Desporto e Lazer.<sup>5</sup>

Outra entidade de grande sustentabilidade para a região é a SASEL- Sociedade de Águas da Serra da Estrela, SA. Foi constituída em 1986 e tem como missão "explorar e valorizar recursos hídricos, proceder ao seu embalamento a nível de excelência, correspondendo às necessidades e oportunidades do mercado".<sup>6</sup>

Recentemente a SASEL juntou-se ao grupo Sumol+Compal. No presente, a sua produção é feita exclusivamente em Portugal, através das quatro unidades industriais situadas em Almeirim, Pombal, Gouveia e Vila Flor. A Sumol+Compal gera 1400 postos de trabalho directos e faz a gestão de um conjunto alargado de marcas de bebidas e de derivados de tomate e vegetais preparados, com uma posição muito relevante em Portugal.



**Figura 13 - Logótipo Água Serra da Estrela**

Fonte:<http://www.aguaserradaestrela.pt/#/homepage>

A Sumol+Compal é detentora das marcas Sumol, B!, Um Bongo, Frize, Água Serra da Estrela e Tagus. A empresa representa também a Pepsi, a 7 Up, a Guaraná Antárctida e a Gatorade.

Localizada na Cabeça do Velho, junto à estrada da serra na freguesia de Paços da Serra, uma das freguesias do concelho de Gouveia, situa-se a unidade fabril desta entidade.

---

<sup>5</sup> Qualquer informação adicional pode ser consultada na página electrónica: <http://www.abpg.pt>

<sup>6</sup> Informação retirada da página electrónica: <http://www.sumolcompal.pt/>

## 1.5.2 FACTORES CONDICIONANTES AO INVESTIMENTO NO CONCELHO DE GOUVEIA

No concelho de Gouveia existe uma falta de capacidade de atracção e de apoio a potenciais investidores e, por sua vez, uma percentagem bastante significativa de mão-de-obra desempregada não qualificada e com uma faixa etária elevada entre os 40/50 anos, sendo que a maioria possui entre o 4º e o 6º ano.

O seguinte gráfico pretende elucidar o nº de pessoas que em Outubro de 2011 estavam inscritas no Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) no concelho de Gouveia.

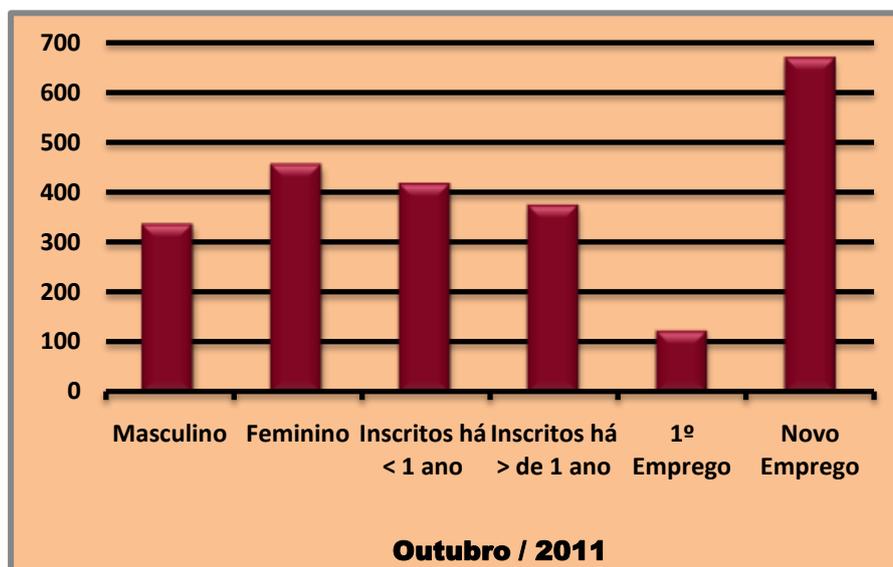


Gráfico 1 - Estatísticas referentes ao número de pessoas inscritas no IEFP

Fonte: Elaboração Própria com base em informação do IEFP

Podemos concluir que o número de mulheres no desemprego é superior ao número de homens, verificando-se também um índice elevado de procura de um novo emprego. É importante salientar a existência de um desajuste entre a oferta de emprego e as respectivas competências dos desempregados, havendo uma carência ao nível da formação dos mesmos. É necessário ter em consideração a concorrência ao nível da

capacidade de atracção das zonas urbanas de maior desenvolvimento, pela maior oferta de emprego e mão-de-obra qualificada.<sup>7</sup>

O concelho possui uma riqueza de recursos e produtos com bastante interesse turístico, como são exemplos o Vale do Rossim, o Parque Zoológico, o Mondeguinho, a gastronomia e os produtos regionais, com destaque para os vinhos da região demarcada do Dão (Adegas de S Paio e de Vila Nova de Tazem).

No entanto, embora o turismo seja a principal actividade do concelho, esta possui ainda uma débil organização, quer pela deficiente oferta de estabelecimentos hoteleiros, quer pela fraca qualificação dos recursos humanos e ainda devido à falta de estudos sobre o perfil do turista, presenciando-se uma afirmação cada vez mais crescente de outros destinos turísticos vizinhos, com uma maior capacidade hoteleira.

Outro dos problemas mais relevantes está relacionado com as acessibilidades, pois, apesar da existência da A25, presencia-se alguma degradação da qualidade das estradas nacionais que fazem a ligação com esta e com o IP3. Pode apontar-se igualmente a inexistência de uma linha ferroviária próxima, uma vez que a estação de comboios de Mangualde, que serve Gouveia, se situa a 26 km da cidade.

---

<sup>7</sup> Esta informação está de acordo com o Diagnóstico Social do Concelho de Gouveia, suporte este, referido posteriormente na Bibliografia.

# **CAPÍTULO 2 - MUNICÍPIO DE GOUVEIA**



**MUNICÍPIO DE GOUVEIA**

**Logótipo do Município**

Fonte: <http://www.cm-gouveia.pt>

## 2.1 CÂMARA MUNICIPAL DE GOUVEIA

A Câmara Municipal de Gouveia (CMG) foi o local escolhido para a realização do meu estágio curricular, pelo facto de ser uma entidade que alberga inúmeras actividades e serviços de apoio ao munícipe, contribuindo para o meu desejo de cooperar com esta organização.



**Figura 14 - Edifício da Câmara Municipal de Gouveia**

Fonte: <http://www.eurekabooking.com/fr/guide/portugal/gouveia>

Para além dos serviços internos que serão descritos mais adiante, a CMG integra diversos serviços externos, que estão ao dispor de todos os munícipes.

Nos serviços externos estão incluídos:

- O Museu Abel Manta, um espaço onde se expressa a criatividade do pintor Abel Manta, um conhecido pintor oriundo do concelho de Gouveia;
- O Espaço Internet, onde os mais jovens e muitas vezes os mais desfavorecidos socialmente podem ter acesso à Internet;
- A Biblioteca Municipal de Gouveia, onde a cultura concelhia, nacional e até internacional se encontra disponível.
- Escolas e jardins-de-infância, existe no concelho toda uma rede de apoio e ensino desde o pré-escolar até ao secundário.

### **3.1 HISTORIAL DOS PAÇOS DO CONCELHO**

O edifício dos Paços do Concelho, antigo Colégio da Santíssima Trindade, data do século XVIII, tendo sido mandado edificar por D. Maria Ferreira para o ensino de latim e moral.



**Figura 15 - Fachada Principal do Edifício do Município de Gouveia**

Fonte: [http://www.google.pt/imgres?q=edificio+da+camara+municipal+de+gouveia&hl=pt-PT&rlz=1R2ADFA\\_pt-PTPT393&biw=1366&bih=612&tbnm=isch&tbnid=IE9y15BllqDh](http://www.google.pt/imgres?q=edificio+da+camara+municipal+de+gouveia&hl=pt-PT&rlz=1R2ADFA_pt-PTPT393&biw=1366&bih=612&tbnm=isch&tbnid=IE9y15BllqDh)

No entanto, em Setembro de 1759, os Jesuítas cessaram com a actividade de ensino. Como refere o Professor Dr. Abílio Mendes Amaral (1971: 23): “...em teoria e na mais larga das hipóteses, o colégio de Gouveia, ou Convento da Santíssima Trindade, só existiu durante vinte anos; provavelmente a escola de ler e escrever nem tanto durou. E como aos Jesuítas não interessava o comum dos mortais, nem eram muito dados a obras pias...”.

Durante as Invasões Francesas, refugiaram-se neste espaço as freiras do Convento do Loreto, de Almeida, e no decurso da guerra que se seguiu, em 1809, foi transformado em quartel, servindo também como Hospital Militar.

Após 1839, serviu de instalações ao Tribunal da Comarca e de Cadeia Pública. Por fim, foi no mandato do Coronel Álvaro Pereira de Almeida que, em 1930, aqui passa a funcionar a Câmara Municipal.

## **3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

O Município de Gouveia organiza-se de uma forma piramidal, sendo que o seu dirigente máximo é o Presidente Dr. Álvaro dos Santos Amaro, reeleito nas últimas eleições autárquicas de 2009. O Vice-Presidente é o Dr. Rui Paulino, tendo como Vereadores Permanentes a Dra. Laura Costa e o Dr. Luís Tadeu.

Para o desenvolvimento das suas actividades, a Câmara Municipal de Gouveia dispõe de diversos gabinetes, que estão dependentes do Executivo. Assim, esta encontra-se estruturada da seguinte forma:

### **Presidência**

- ✓ Presidente da Câmara Municipal
  - Gabinete de Apoio da Presidência (GAP)
  - Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores (GCRE)
  - Gabinete de Apoio Jurídico (GAJ)
  - Gabinete de Apoio ao Investidor, Empreendedorismo e Candidaturas (GAIEC)
  - Gabinete de Protecção Civil (GPC)
  - Gabinete de Apoio às Freguesias (GAF)
  - Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal (GAAM)
  - Gabinete de Saúde Pública e Veterinária (GSV)
  - Gabinete de Informática e Telecomunicações (GIT)

### **Departamento de Administração, Gestão e Desenvolvimento Social**

 Apoio Administrativo

#### **Divisão de Administração e Recursos Humanos**

- Secção Administrativa
- Sector de Apoio ao Município e Recepção
- Sector de Taxas e Licenças
- Sector de Recursos Humanos e Formação
- Sector de Gestão Documental

- Sector de Serviços Auxiliares
- Sector de PAC e Espaço Internet
- Sector de Cobrança de Água

#### **Divisão de Finanças, Património e Aprovisionamento**

- Secção Financeira, Património e Aprovisionamento
- Sector de Contabilidade
- Sector de Tesouraria
- Sector de Execuções Fiscais
- Sector de Contratação Pública, Património, Aprovisionamento e Armazém

#### **Divisão Sócio - Educativa, Cultural e Desportiva**

- Sector de Acção Social e Família
- Sector da Educação
- Sector de Bibliotecas, Museus, Arquivo Histórico
- Sector de Turismo, Lazer, Cultura e Desporto

### **Departamento de Planeamento Urbanismo e Desenvolvimento Municipal**

 Apoio Administrativo

#### **Divisão de Planeamento e Gestão Urbanística**

- Sector de Planeamento, Urbanismo, Estudos, Projectos e Toponímia
- Sector de Topografia, Medições e Orçamentos
- Sector de Obras Particulares
- Sector de Fiscalização

#### **Divisão de Infra-estruturas e Ambiente**

- Sector de Controlo e Fiscalização de Obras Públicas
- Sector de Construção Civil
- Sector de Higiene Urbana e Cemitérios
- Sector de Infra Estruturas de Águas e Saneamento Básico
- Sector de Trânsito e Rede Viária
- Sector de Transportes e Equipamento Mecânico
- Sector de Espaços Verdes

De seguida é apresentado o organograma da Câmara Municipal de Gouveia, no qual pode ser visualizada a estrutura, descrita anteriormente.

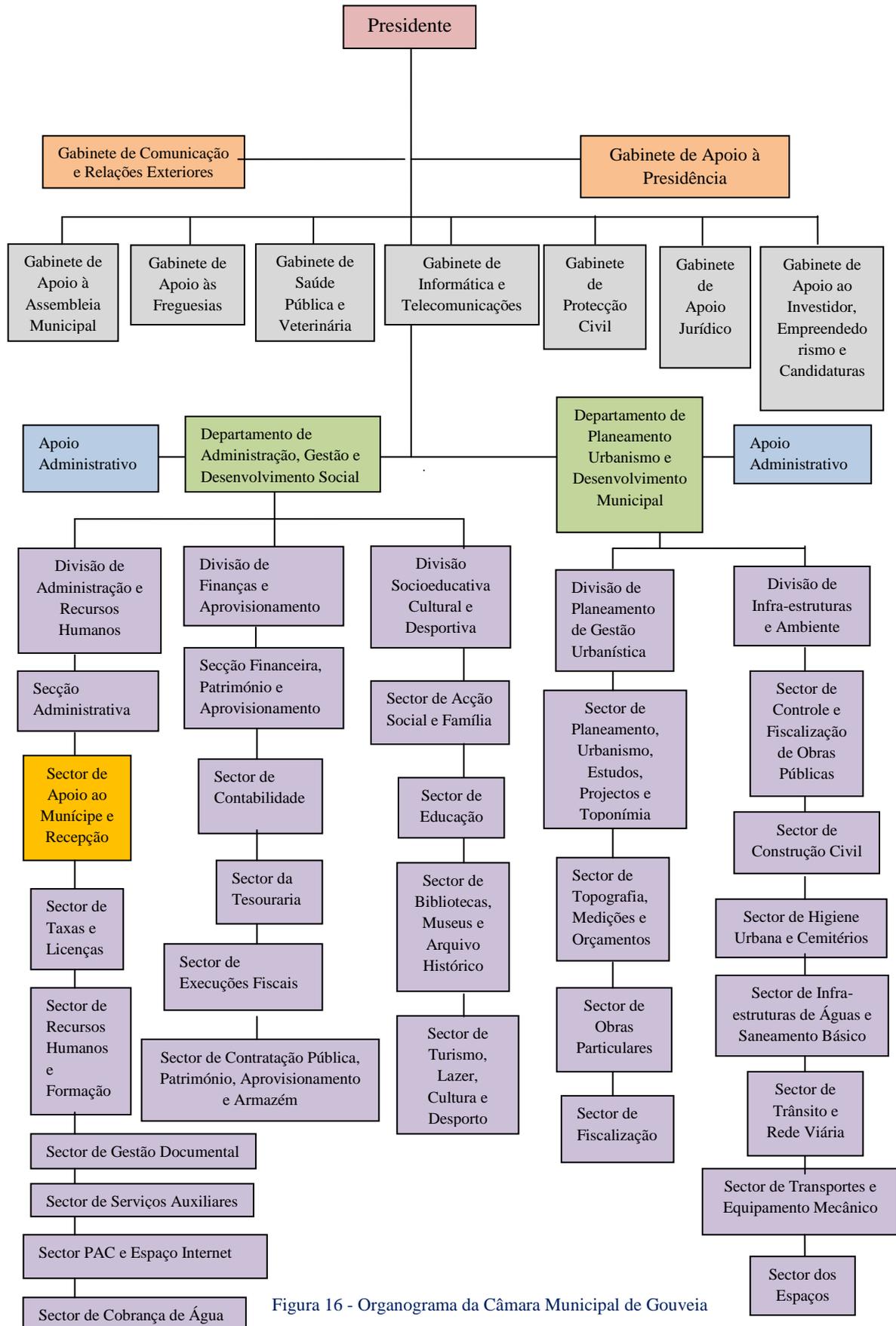


Figura 16 - Organograma da Câmara Municipal de Gouveia

Fonte: Elaboração Própria

O Balcão Único foi o local onde foi realizado o meu estágio e, tal como podemos verificar no organograma apresentado anteriormente, esta secção (assinalada a amarelo), encontra-se inserida no Sector de Apoio ao Município e Recepção. Esta secção tinha como chefe de secção a Sr.<sup>a</sup> Emília Morais, responsável pela coordenação do Departamento de Administração, Gestão e Desenvolvimento Social.

### **3.2.1 ENTIDADE EMPRESARIAL MUNICIPAL**

A Câmara Municipal de Gouveia criou em Maio de 2003 a DLCG – Desporto, Lazer e Cultura de Gouveia. Em 2008 foram alterados os estatutos, constituindo-se assim a DLCG – Desporto, Lazer e Cultura de Gouveia, EEM. De acordo com estatutos da empresa (art. 6º), fazem parte desta os seguintes órgãos sociais:

1. O Conselho de Administração (Presidente do Conselho de Administração – Álvaro dos Santos Amaro; Vogais - Alberto Cardoso e Rui da Eufrázia);
2. Fiscal único - António Nuno Mendes Marques de Oliveira (ROC).

De seguida apresenta-se o logótipo da empresa Municipal.



**Figura 17 - Logótipo da Empresa Municipal**

Fonte: <http://www.dlcg.pt/>

A Desporto Lazer e Cultura de Gouveia, inserida no sector de Turismo, Lazer, Cultura e Desporto, é participada a 100% pelo Município de Gouveia, sendo a definição de objectivos articulada com a estratégia seguida pelo executivo municipal. A gestão da empresa visa a promoção do desenvolvimento local, assegurando a viabilidade económica e o equilíbrio financeiro da própria empresa. A cultura, o turismo/lazer e o

desporto são as áreas prioritárias de actuação da DLGG. Neste sentido a Empresa Municipal tem ganho ao longo dos últimos anos experiência e *know-how* únicos no Município de Gouveia, para desenvolver estes três sectores de primordial importância para o desenvolvimento do Concelho.<sup>8</sup>

### **3.3 MISSÃO E VALORES**

Embora o Município de Gouveia não possuísse qualquer tipo de documento formal acerca deste assunto, existia um placard afixado no Balcão Único, onde se abordavam estes critérios, aos quais juntei também informação obtida através de alguns colaboradores durante o meu estágio, para me servir de base para a elaboração deste item.

O Município de Gouveia tem como missão planear, organizar e executar as políticas municipais nos domínios urbanístico e do espaço público, da intervenção social e comunitária, da educação, ambiente, cultura e desporto, prestando serviços aos cidadãos. Assim sendo, tem como objectivos:

- A contínua melhoria da qualidade e do desempenho ambiental na prestação de serviços a munícipes e demais partes interessadas;
- A utilização eficaz, eficiente e coerente dos recursos públicos sob sua administração;
- A desburocratização, modernização e inovação dos serviços técnico-administrativos, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão;
- A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus funcionários;
- A prestação aos cidadãos, empresas e outras entidades, de serviços que respondam às suas necessidades e expectativas, no cumprimento integral da legislação aplicável e demais requisitos que a organização subscreva;

---

<sup>8</sup> Informação retirada da página electrónica: [http://: www.dlccg.pt](http://www.dlccg.pt)

- O apoio ao desenvolvimento económico da região e da sociedade em geral, de modo a que este se processe de uma forma racional e ambientalmente sustentável.

Todas as acções são conduzidas por uma enorme vontade de fazer com que o munícipe se sinta privilegiado pelo serviço que recebe. Para tal, é necessário que todos os funcionários e colaboradores entendam na perfeição quais os princípios e valores que serão projectados para o público. Assim, os profissionais:

- Trabalham em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito, de forma leal, responsável e competente, tratando os outros com dignidade e respeito;
- Desempenham as suas funções com rigor e seriedade, fazendo com que o cliente sinta que o valor que paga pelo serviço é justo e bem empregue;
- Devem prestar serviços de forma cortês e rápida.

Por conseguinte, a ética e a confiança, o profissionalismo e a qualidade, a simpatia e a dedicação, assim como o bem-estar e a excelência são pontos determinantes para o bom funcionamento do Município.

### **3.4 CONTACTOS DA INSTITUIÇÃO**

Para qualquer esclarecimento acerca dos serviços que compõem o Município, os munícipes deverão contactar o mesmo da seguinte forma:

**MORADA:** Município de Gouveia

Av. 25 de Abril

6290-554 Gouveia

**TELEFONE:** 238 490 210

**FAX:** 238 494 686

**ENDEREÇO ELECTRÓNICO:** [geral@cm-gouveia.p](mailto:geral@cm-gouveia.p)

# CAPÍTULO 3 - ESTÁGIO



**Figura 18 - Balcão Único**

Fonte: Elaboração Própria

Durante o meu período de estágio no Município de Gouveia, tive oportunidade de desempenhar diversas tarefas ligadas à área de secretariado.

Estando o profissional de secretariado ligado a diversas áreas, também nesta, inserida no sector público, o profissional de secretariado tem a sua relevância. É sua função actuar como chave de comunicação dentro de qualquer tipo de organização, mostrando de várias formas como a sua colaboração efectiva e adequada inova e proporciona sucesso e resultados para todos.

Sendo uma Instituição Pública, a CMG tem como principal requisito a comunicação, pois hoje em dia esta é considerada um factor essencial dentro das organizações, seja ela formal ou informal.

Saber usar a comunicação a seu favor é algo que requer muita cautela e sabedoria, pois através dela conseguimos conquistar o nosso objectivo de forma honesta.

Toda esta etapa começou com a minha iniciativa ao dirigir-me a esta Instituição, onde me foi facultada uma entrevista com a vereadora Dr.<sup>a</sup> Laura Pinto da Costa. Neste encontro inicial fiquei desde logo a conhecer as áreas em que se iria centrar o meu estágio.

#### **4.1 PLANO DE ESTÁGIO**

Posteriormente à entrevista realizada, fui encaminhada para a Sr.<sup>a</sup> Emília Morais (Chefe de Secção) que, cordialmente, me fez uma breve apresentação do edifício e do funcionamento do mesmo, dando-me a conhecer qual iria ser o meu local de trabalho e respectivos colaboradores.

De seguida, foi-me exposto como se iria desenrolar o meu contributo na Instituição e as funções a desempenhar:

- Atendimento ao Público;
- Recepção e tratamento de documentação diversa;
- Substituição da colaboradora Ana Brazete Esteves durante o seu período de férias;
- Comunicação telefónica.

Todos os itens supramencionados foram cumpridos de acordo com o previsto inicialmente. Porém, ao longo do estágio foram surgindo oportunidades de colaborar em outras actividades, as quais foram muito gratificantes a nível não só de aprendizagem profissional como também pessoal, como irei referir ao longo deste capítulo.

## **4.2 DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

Como referi no capítulo dois, o meu estágio centrou-se no Balcão Único. Esta infraestrutura de atendimento ao público faz a interligação com os diversos sectores do município, possuindo dois balcões de atendimento: o sector das obras representado pelo colaborador Sandro Graça; e o sector da secretaria, representado pela colaboradora Ana Brazete Esteves e por mim, durante o meu período de estágio. O meu período laboral tinha início às 9:00 horas, terminando as 17:30, com uma interrupção para almoço das 12:45 até as 14:00.



**Figura 19 - Sector de Apoio ao Município (Balcão Único)**

Fonte: Elaboração Própria

Diariamente, eu estava em contacto directo com os munícipes; assim sendo, era imprescindível ter em conta inúmeros factores, como o tipo de linguagem e apresentação pessoal utilizadas, a forma como comunicava com o público e o acolhimento prestado, pois, para além de estar a demonstrar as minhas competências, estava também a projectar uma imagem para o exterior que não era só minha, mas também a imagem da Instituição.

É necessário que quando o munícipe entra em contacto com um colaborador do Município, tenha a percepção de que está a falar com a instituição em si e não apenas com o colaborador.

Para um bom atendimento, é necessário focar toda a atenção em cada situação exposta pelos munícipes, para que estes saiam satisfeitos e com confiança nos serviços que lhes estão a ser prestados.

Nos subcapítulos que se seguem irei descrever de forma pormenorizada as tarefas e os assuntos tratados, apresentando documentos exemplificativos das mesmas, de forma a mostrar a diversidade de actividades relacionadas com a área de secretariado que pude desempenhar durante todo o período de estágio.

#### **4.2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Conforme supramencionado, é no Balcão Único que se trava o contacto inicial entre o munícipe e o Município. Era minha função receber diariamente os munícipes, e este atendimento era feito de forma permanente. Aquando da entrada de um munícipe, procurava logo um primeiro contacto visual com o mesmo, dando prioridade imediata e a minha total atenção a esse mesmo contacto.



**Figura 20 - Local onde desempenhei as minhas funções**

Fonte: Elaboração Própria

Normalmente sorria, de forma a despertar no munícipe um sentimento de boas vindas e empatia. A maneira de falar e agir contribui muito para a imagem que os munícipes irão formar do município, do posto de atendimento e, em suma, da minha pessoa.

Cada munícipe deve ser tratado de maneira especial. Assim, ouvia a sua exposição de forma interessada e despertando nele a confiança de que o seu assunto era devidamente atendido.

Cada atendimento constituía um caso distinto, sendo-me impossível particularizar uma solução para cada situação em concreto, pois era necessário reagir da forma mais adequada possível perante as necessidades e requisitos de cada munícipe. Deste modo, conforme as circunstâncias do momento, tinha que pôr em prática os conhecimentos e competências que me foram passados pelos restantes colaboradores do Balcão Único durante a minha primeira semana de estágio.

Segundo Isabel Moreira (2010: 46), a tarefa de atendimento é resultante de processos multifacetados que se desenrolam num contexto organizacional e envolvem todas as actividades da organização, indo culminar nas tarefas dos colaboradores que prestam directamente serviço aos clientes, pelo que estes devem saber:

- Utilizar as regras de atendimento vigentes na organização, tanto no acolhimento como na despedida;
- Comunicar e dar informações;
- Encaminhar um assunto ou um telefonema;
- Fazer a triagem de diversas situações;
- Prever o grau de prioridade dos assuntos;
- Provocar sensações positivas nos seus interlocutores.

No final de cada atendimento eu sentia a responsabilidade de fazer com que o munícipe saísse com uma impressão positiva da Instituição, comprovando que a sua situação tinha tido toda a atenção merecida.

## 4.2.2 COMUNICAÇÃO TELEFÓNICA

Diariamente eram recebidas comunicações telefónicas do exterior, a solicitar informações diversas e também esporadicamente para apresentarem uma reclamação sobre o serviço de águas e saneamento, além das comunicações internas entre técnicos e outros colaboradores. Para as comunicações internas eu possuía uma lista, que estava sempre sobre a secretária, com os contactos de todos os gabinetes, podendo assim efectuar qualquer ligação sempre que necessário. (Anexo 1)

Logo no primeiro instante o munícipe tinha de sentir que o seu problema estava a ser devidamente atendido, sendo que o tom de voz tinha por intenção manifestar o cuidado necessário, para que fosse possível encaminhar a sua exposição para o técnico mais indicado.

O acto inicial de solicitar o nome do munícipe visava criar uma empatia imediata, demonstrando interesse enquanto a pessoa do outro lado estava a manifestar a sua questão.

Segundo Isabel Moreira (2010:84), existem alguns cuidados a ter em consideração:

- Conhecer bem como funciona o equipamento com que se trabalha;
- Atender o telefone no (máximo) ao segundo toque;
- Quem atende, identificar-se da seguinte forma: nome + organização e departamento + cumprimento;
- Solicitar o nome do cliente, caso este não se tenha identificado no início;
- Pronunciar as palavras de forma clara e objectiva;
- Ouvir atentamente o que o nosso interlocutor tem a transmitir;

Se por acaso não tivesse informação adequada para informar o munícipe da forma mais correcta, preenchia uma guia de atendimento telefónico, onde pedia um contacto telefónico e respectiva morada, descrevendo qual o assunto em questão, e por fim garantia-lhe que o seu caso iria ser tratado de imediato, sendo posteriormente contactado mal existisse uma resposta concreta para o mesmo.

### **4.2.3 DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E SANEAMENTO**

Relativamente ao Departamento de Águas e Saneamento, foram-me designadas funções que passavam maioritariamente pelo aconselhamento e elaboração de contratos de água, averbamento de nome de consumidor, pedido de informação para ligação de ramal, limpeza de fossa séptica, reafecção de contador de água, restituição de cações de água, pagamento de facturação por conta bancária e retirar contador de água. (Anexo 2)

Todos os assuntos referidos anteriormente só podem ser requeridos para fins de habitação, comércio e serviços e obras.

Para requerer os mesmos é necessário fazer um pedido de informação, através de um modelo próprio pré-elaborado pelos serviços de secretaria do município, reunindo os seguintes documentos que provem titularidade de direito sob o uso do local: licença de habitabilidade, registo da conservatória e contrato de arrendamento, caso seja essa a situação.

Se o fim for para comércio e serviços, os documentos a serem entregues pelo munícipe são os mencionados anteriormente, além do acréscimo de documentos referentes à empresa, como o início de actividade e constituição da firma, se for o caso.

É através do programa informático SGA (Sistema de Gestão de Águas) que se consulta a situação do munícipe relativamente ao sector de águas e saneamento e facturação do mesmo, podendo assim este ser esclarecido da melhor forma. Para poder consultar cada processo era necessário introduzir o nome e respectivo número de consumidor, sendo que este era visualizado na factura da água do próprio.

Perante as situações referidas anteriormente, era minha função aconselhar o munícipe da melhor forma.

Consoante a situação, eu dava início ao processo, confirmando se o munícipe reunia todos os documentos necessários a anexar ao mesmo, dos quais eu tinha de tirar cópia através da fotocopadora existente no Balcão Único. Ajudava depois o próprio a preencher o formulário predefinido pelos serviços de Secretaria do Município. De seguida passava uma guia de pagamento através do programa informático Sistema de

Taxas e Licenças, dependendo do serviço pretendido, conforme mostra a imagem que se segue.

The screenshot displays a software interface for generating a water payment receipt. The window title is 'Sistema de Taxas e Licenças - Município de Gouveia'. The main form is titled 'GUI - Umbelina Maria Saraiva Do Frade Santos 01 1576 [2011/2738]'. It contains several input fields for taxpayer information, including name, address, and contact details. A table lists the services and their respective amounts and taxes. The total amount due is 31.34. The interface includes buttons for 'Nova Linha', 'Apagar Linha', 'Incluir', 'Guardar', and 'Fechar'.

T	Classificação Económica	Designação Receita	Op. Teorizaria	Rec. Dipenentat	I.V.A.
***SERVICOS DE AGUA***					
E	07020904	Águas e Esgotos - Ligação ao sistema-Colocação de contador		8,00	23 %
E	07020939	Contrato de Água		21,50	
E	07020904	Iva a 23%		1,84	
Sub Totais				31,34	
Total				31,34	

Figura 21 - Guia de pagamento de um Contrato de água

Fonte: PrintScreen da aplicação

No final dava entrada a cada processo através do registo informático, colocando também na folha de rosto do mesmo um carimbo de entrada, onde colocava o número dado na base informática, respectiva data e a minha assinatura.

Em todos os casos pedia sempre um contacto telefónico a anexar ao processo de cada município, para que, caso fosse necessário, o pudesse contactar de imediato.

#### 4.2.4 PEDIDO DE ALVARÁS

De acordo com a legislação que se encontra em vigor, passaram a emitir-se Declarações Prévias, que vêm substituir os Alvarás (sendo que os antigos já existentes mantêm-se válidos nos estabelecimentos) a nível de estabelecimentos comerciais (Decreto Lei 234/2007 de 19 de Junho); Restauração e Bebidas (Decreto lei 259/2007, de 17 de Julho); e estabelecimentos comerciais e serviços (art. 40 Decreto Lei 209/2008, de 29 de Outubro), tudo de acordo com a Direcção Geral das Actividades Económicas.

Para dar seguimento aos processos, estes dão entrada na Câmara Municipal, com a respectiva documentação anexa, sendo posteriormente entregue a cópia de todo o processo ao requerente para que este o possa enviar para a Direcção Geral das Actividades Económicas.

Depois de o processo ser deferido, a Câmara emitia a respectiva Declaração Prévia.

Relativamente a este assunto, foi necessário, durante a minha primeira semana de estágio, colocar-me a par de toda a legislação inerente ao mesmo, de modo a poder informar os munícipes da forma mais correcta.

Este processo era iniciado através de requerimento próprio, ao qual eu anexava a documentação necessária, tirando cópia da mesma. Quando o processo era deferido, este era-me entregue para que eu mesma contactasse o requerente para levantar o mesmo.

Para realizar este contacto, pedia à recepção que me realizasse a chamada e, depois de ma transferirem, informava o munícipe de que a sua Declaração estava pronta a levantar.

Quando o requerente ia levantar a Declaração, tinha de tirar cópia da mesma para ficar com o processo para arquivo e, de seguida, passava uma guia de pagamento com o valor taxado pelo Município. Com esta guia, o requerente dirigia-se à Tesouraria para efectuar o pagamento. (Anexo 3)

#### **4.2.5 HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

Os horários de funcionamento dos estabelecimentos, de acordo com a legislação em vigor, já não são emitidos pela Câmara. Os responsáveis pelos estabelecimentos apenas têm que comunicar o horário em que estão a laborar para posteriormente o fixarem.

Assim, o munícipe dirigia-se ao Balcão Único para comunicar o horário de funcionamento do seu espaço comercial e de seguida eu preenchia o requerimento respectivo, conforme os dados que o requerente me fornecia, anexando uma cópia dos seus documentos pessoais. (Anexo 4)

#### **4.2.6 APOIOS ECONÓMICOS - ACÇÃO SOCIAL**

Fazendo parte do programa de apoio à fixação de população residente, possui o município de Gouveia vários apoios, que passo a descrever.

- **Programa “Família +”** - visa criar um cartão de apoio à família, assim como definir as condições para a sua obtenção e utilização, para além de definir os seus benefícios em geral. Este programa visa dar um contributo muito positivo na simplificação dos procedimentos de acesso às medidas criadas; assim, o poder local tem como função cooperar, apoiar e estimular a promoção da família.
- **Programa “+ Social”** – Destina-se a apoiar famílias em situação de carência económica. Esta ajuda contempla a aquisição de medicamentos, aquisição de lentes, armações, colocação de próteses, redução nas tarifas de pagamento de recibos de água e arrendamento. O requerente é comparticipado com uma percentagem, de acordo com os seus rendimentos e despesas mensais.
- **Programa de Apoio às deslocações para frequência do Ensino Secundário e Ensino Superior** - consiste em motivar os alunos a deslocarem-se com mais frequência para junto das suas famílias.
- **Prémio de Mérito Escolar** – permite que os alunos provenientes de famílias com baixos recursos económicos e com aproveitamento escolar possam prosseguir com os seus estudos para o ensino superior.

Normalmente este processo era iniciado através do sector da Acção Social do Município, que encaminhava os requerentes até mim. Era minha função dar a saber ao próprio quais os benefícios que o programa de apoio em que se estava a inscrever lhe oferecia, assim como a documentação necessária a anexar ao mesmo.

Depois de o munícipe juntar toda a documentação, dava entrada do processo, informando o requerente que iria receber uma carta com a resposta do município sobre a concessão do apoio. (Anexo 5)

#### **4.2.7 CANIL MUNICIPAL**

Relativamente ao canil, pode o requerente alojar aqui os seus animais sempre que o desejar, como por exemplo, em momentos em que têm que estar ausentes do concelho.

Mensalmente eu recebia um documento dos serviços internos da secretaria com a identificação do requerente em causa, com o respectivo valor a pagar pelo alojamento do seu animal. Tinha que fazer um telefonema ao próprio, para isso pedia a ligação à recepção.

Quando o requerente se dirigia ao Balcão Único, passava-lhe uma guia de pagamento, de modo a este poder pagar a mensalidade do canil na Tesouraria.

#### **4.2.8 CARTÕES DE FEIRANTE E DE VENDEDOR AMBULANTE**

Actualmente os cartões de feirante são emitidos pela Direcção Geral das Actividades Económicas. O Município apenas serve de intermediário, auxiliando o requerente com toda a instrução do processo. (Anexo 6)

Já em relação ao cartão de vendedor ambulante, este é emitido pelos serviços do Município, após a entrada do processo com a documentação necessária em anexo. Este cartão permite ao requerente fazer a venda na respectiva viatura licenciada. (Anexo 7)

Em ambos os casos, era necessário juntar cópia da documentação anexa ao processo, explicando os complementos do mesmo. Relativamente ao cartão de feirante, como referi anteriormente, o município era apenas o intermediário, ou seja, a recepção do novo cartão era feita por carta, através da Direcção Geral das Actividades Económicas.

No que toca ao cartão de vendedor ambulante, todo o processo era tratado pelo Município e por isso, quando o cartão era emitido, era da minha responsabilidade

contactar o munícipe, de modo a que este o pudesse levantar, passando-lhe a respectiva guia de pagamento.

#### **4.2.9 CARTA DE CAÇADOR**

A carta de caçador é emitida pela Direcção Geral das Florestas. O Município ajuda o munícipe no tratamento de todo este processo, para iniciar o mesmo, é necessária uma inscrição de admissão a exame para se obter a Carta de Caçador. As inscrições desta decorrem de Outubro a 31 de Dezembro de cada ano.

Durante o ano seguinte ao da Inscrição são chamados para efectuarem os exames de admissão, posteriormente a serem admitidos podem requerer a obtenção da respectiva Carta de Caçador. Esta carta vai ter uma validade.

Sempre que esta estiver para terminar, o requerente deve, no ano antes de caducar a respectiva Carta de Caçador solicitar a Renovação da Carta de Caçador. Mais uma vez era necessário o requerente preencher um requerimento próprio, em que eu tinha de analisar toda a documentação necessária para juntar ao processo, tirando cópia da mesma. No final, o requerente pagava uma taxa e era passada uma guia de substituição válida por sessenta dias, permitindo assim o exercício do acto venatório. (Anexo 8)

#### **4.2.10 CEMITÉRIOS**

O serviço dos cemitérios de Gouveia está a cargo do Município, contemplando:

- Inumação de cadáver;
- Colocação de pedra em sepultura;
- Compra de sepultura.

Estes serviços implicam sempre o pagamento de uma guia de receita e também a instrução de um processo próprio para cada situação.

Sempre que algum munícipe falecia, um funcionário da Agência Funerária dirigia-se ao Balcão Único, onde eu passava uma guia de pagamento e uma de Inumação de Cadáver a devolver ao requerente.

Outra das situações era quando alguém era convocado por carta pelo Município para se dirigir ao Balcão Único devido a alguma alteração ou situação relativa com a sepultura. Nestes casos, dirigia-me aos serviços internos da secretaria para ir buscar o processo em causa, de modo a dar seguimento ao mesmo. (Anexo 9)

#### **4.2.11 LICENÇAS DE REALIZAÇÃO DE ESPECTÁCULOS**

Durante o meu estágio, este era um dos assuntos mais tratados no Balcão Único por ter coincidido com o Verão, época festiva no concelho de Gouveia.

Trata-se do licenciamento de actividades que decorrem ao ar livre ou na via pública. Todo este processo carece de um requerimento próprio, com respectiva documentação anexa. (Anexo 10)

Inserida nestas licenças existe também uma licença especial de ruído que, para além de estar ligada às festividades, também se aplica a outras actividades ruidosas permanentes e temporárias e outras fontes de ruído susceptíveis de causas incomodativas, como é o caso de construções e laboração de estabelecimentos industriais, comerciais e serviços, espectáculos diversos e manifestações, conforme Decreto Lei nº 9/2007 de 17 de Janeiro.

Este processo era geralmente requerido pela Comissão de Festas, cabendo-me juntar ao respectivo requerimento a cópia de todos os documentos que me eram entregues para a licença desejada. Era também minha função passar uma guia de pagamento relativa a uma planta de localização, para que esta fosse levantada na sala de desenho pelo requerente, de modo a ser anexada ao processo.

Normalmente estes processos demoravam uma a duas semanas a serem deferidos pela vereadora. Depois de o serem, as licenças eram-me entregues para que eu pudesse contactar o respectivo requerente para vir levantar as mesmas.

Em muitos casos, as Comissões de Festas pediam a isenção de taxas. Nesta situação, ajudava-os a redigir um pequeno ofício, dirigido ao Sr. Presidente da Câmara, que por norma era aceite, não tendo o requerente de pagar qualquer valor pelas mesmas.

Antes de entregar as licenças era necessário eu colocar o selo branco da Câmara Municipal sobre a assinatura da vereadora e de seguida tirar cópia das mesmas para juntar ao processo a arquivar.

Era minha obrigação explicar quais as normas e funcionalidades destas licenças; para isso foi necessário, logo no início do meu estágio, pôr-me a par de toda a legislação envolvendo este tipo de licenças.

#### **4.2.12 CARTÃO DE MUNÍCIPE**

Esta iniciativa foi criada para permitir o apoio aos estratos sociais desfavorecidos e também a uma camada da população ligada às diversas actividades e tecnologias. Para isso ser possível, houve a colaboração de Instituições Públicas, particulares e cooperativas que desenvolvem a sua actividade na área geográfica do concelho.

O Cartão de Múncipe oferece ainda benefícios em equipamentos culturais do Município de Gouveia ou da DLCG (Desporto Lazer e Cultura de Gouveia) e também nas actividades culturais e recreativas promovidas pelos mesmos.

Este cartão é adquirido no Balcão Único, através do preenchimento de um boletim de inscrição acompanhado da documentação necessária, podendo ser utilizado por jovens entre os 10 e os 25 anos e seniores a partir dos 60 anos. Todo o processo de criação deste cartão está a cargo do Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores. (Anexo 11)

O cartão permite redução de tarifas pagas ao serviço do município, de modo a usufruírem de actividades e equipamentos pertencentes ao mesmo. Permite também descontos no pagamento de aquisição de algum produto em estabelecimentos comerciais no concelho de Gouveia que tenham aderido ao acordo feito entre Câmara e empresas.

Era necessário eu verificar se os requerentes preenchiam os requisitos necessários para usufruírem deste cartão, confirmando ainda a apresentação dos documentos pessoais do mesmo e uma fotografia do próprio.

Quando os cartões estavam prontos, cabia-me entregar na recepção uma lista com todos os contactos telefónicos dos requerentes, de modo a estes serem contactados para levarem o respectivo cartão. Para isso tinham de pagar 3, 50 €, através de uma guia de pagamento na Tesouraria, guia essa que tinha de ser eu a emitir.

#### **4.2.13 OCUPAÇÃO DE VIA COM PUBLICIDADE/OCUPAÇÃO DE VIA PÚBLICA**

Aplica-se a todos os estabelecimentos comerciais, de modo a estes licenciarem o tipo de publicidade/Ocupação de Via Pública pretendida para o referido local, de modo a ser visível ao público. (Anexo 12)

O pedido do licenciamento era efectuado através de requerimento próprio. Cada caso é taxado consoante as dimensões que ocupa e tipo, de acordo com os valores que foram aprovados na tabela de taxas do Município. Depois do processo deferido, é emitido um Alvará com a validade de um ano.

Mais uma vez era necessário eu confirmar e analisar toda a documentação a anexar ao processo, tirando cópia da mesma. Quando este tipo de licença era deferido, era necessário eu contactar o requerente, de modo a que este fosse levantar a licença.

#### **4.2.14 TAXAS DE TRANSPORTES COLECTIVOS**

O Município licencia as Praças dos Táxis do concelho, através de hasta pública, bem como a emissão das licenças e averbamentos de nome de titular das respectivas licenças para as viaturas de transporte de passageiros. (Anexo 13)

Todo este conjunto de processos se desenvolve de forma igual aos restantes itens supramencionados. Assim, eu analisava toda a documentação a anexar aos respectivos processos e posteriormente a estes serem deferidos pela vereadora, era necessário contactar o requerente, de forma a vir levantar o respectivo documento e proceder ao

pagamento do mesmo, através de uma guia de pagamento na Tesouraria, emitida por mim.

#### 4.2.15 EMOLUMENTOS RELATIVOS A GUIAS DE MERCADO E DE HABITAÇÃO SOCIAL

No que diz respeito ao mercado, os arrendatários que ocupam as lojas comerciais do mercado e feira semanal têm como obrigação pagar uma renda fixada através de hasta pública. Esta renda é paga mensalmente à Câmara, até ao dia 20 de cada mês, servindo como imagem a seguinte imagem.

T. Classificação Económica	Designação Receita	Op. Tesouraria	Rec. Orçamentais	I.V.A.
E 0702090601	*** MERCADO E FEIRA MUNICIPAL *** Mercado Municipal			63.44

Sub Totais ..... 63.44  
Total ..... 63.44

Figura 22 - Guia de pagamento de mensalidade de ocupação do Mercado Municipal

Fonte: PrintScreen da aplicação

Em relação à Habitação Social, estas guias são referentes a rendas atribuídas a moradores que ocupam as habitações sociais pertencentes à Câmara Municipal. Esta renda é paga até ao dia 20 de cada mês e os valores foram fixados consoante os rendimentos dos agregados familiares. Estas habitações são ocupadas por pessoas em situação de carência económica.

Estas guias eram pagas mensalmente. Existia um registo com o nome de cada utilizador destes espaços, e respectivos dados referentes a cada processo, onde constava o valor a pagar correspondente a cada um.

Era minha função, através do programa informático Taxas e Licenças, passar uma guia de pagamento com o respectivo valor a pagar pelo requerente, e de seguida anotar no registo existente a data de pagamento de cada um, colocando uma assinatura minha como forma de comprovativo.

#### **4.2.16 REGISTO DE ENTRADA**

Diariamente era minha obrigação dar entrada informática de toda a documentação recepcionada ao longo do dia. Assim, através do programa Excel, onde constava o nome do requerente, o assunto, data, número de entrada, data de expedição de cada processo e o departamento para o qual toda a documentação era encaminhada, eu fazia o levantamento da respectiva documentação. (Anexo 14)

Para além desta entrada informática, tinha também de colocar um carimbo de entrada em cada processo que desse entrada nesse dia, colocando o nº de entrada dado informaticamente, respectiva data e a minha assinatura.

Quando era deixada alguma documentação em carta fechada dirigida ao Sr. Presidente, eu tirava cópia da mesma, colocando um carimbo conforme eu tinha recebido o documento original, o qual eu assinava, colocando a data e a hora de recepção do mesmo.<sup>9</sup>

#### **4.2.17 OUTRAS TAREFAS**

Uma vez que a Tesouraria não estava habilitada a passar guias de recebimento, cabia assim ao Balcão Único essas funções, e a mim em particular, como colaboradora adstrita a esse mesmo departamento.

---

<sup>9</sup> Um exemplo deste suporte informático pode ser visualizado no Anexo 14

Fazia parte também das minhas funções o tratamento de toda a informação e documentação vária recepcionada e recolhida durante o dia laboral, sendo posteriormente distribuída pelos respectivos departamentos. Deste modo, toda a documentação recebida do exterior que era dirigida ao Sr. Presidente da Câmara Municipal, era entregue à sua secretária.

A restante documentação era reunida numa capa, que era entregue nos serviços internos da secretaria, onde posteriormente lhe era dado o respectivo seguimento.

No final de cada dia, fazia a separação de todos os processos, os que tinha recebido do exterior eram encaminhados para o Gabinete de Apoio á Presidência. Outra das minhas funções passava pela recepção de receitas de medicamentos. Era necessário eu colocar a data e hora de recepção, com a minha assinatura. No final de cada dia reunia todas as receitas recepcionadas e ia entregar à Contabilidade, onde davam seguimento às mesmas. Esta entrega de receitas de medicamentos tem a ver com os munícipes que estão inscritos no **Programa “+ Social”**, os quais têm uma pequena comparticipação das mesmas. Depois de as receitas serem analisadas na Contabilidade, era na Tesouraria que levantavam o respectivo valor comparticipado.

Conforme referi anteriormente no item correspondente ao Apoios Sociais, o Município apoiava as deslocações relativas aos munícipes a estudar no Ensino Secundário e Superior.

O Município comparticipava uma viagem por mês de ida e volta a cada munícipe inscrito neste apoio, assim cabia-me recepcionar esses bilhetes, preenchendo o registo de entrega dos mesmos, onde eu colocava a minha assinatura e respectivo selo branco da Câmara Municipal. No final do dia, após dar entrada desses registos de entrega de bilhetes, encaminhava os mesmos para o Sector de Acção Social e Família. (Anexo 15).

Tive também oportunidade de colaborar numa pequena parte da logística da organização das festas da cidade, as festas do Senhor Do Calvário. Todos os participantes tinham de pagar o espaço que iriam utilizar, para isso eu e a minha colaboradora possuíamos um mapa onde estava assinalado cada espaço dos participantes e respectivo valor.

Era-lhes passada uma guia de pagamento e após o pagamento na Tesouraria, era-lhes entregue um cartão que lhes permitia entrar através dos seguranças, de modo a poderem ocupar o espaço que lhes fora atribuído.

Existiam também outros assuntos requeridos pelos munícipes, estes, na sua maioria estavam interligados com o sector de Águas e Saneamento (alteração de morada de envio de facturação, leitura mensal do contador de água, comunicação de inexistência de saneamento e pedido de pagamento de facturação de água por conta bancária).

Para tal, existia um requerimento próprio para estes assuntos diversos em que era preenchido por mim, onde colocava o assunto em causa e respectivos dados do munícipe. (Anexo 16)

No caso de o assunto ser um pedido de pagamento de facturação de água por conta bancária, o requerente tinha que identificar a Instituição Bancária pretendida, sendo que esta só podia ser uma das que existiam no concelho. De seguida preenchia um formulário próprio para o efeito (este formulário é cedido por cada Instituição Bancária), em que constavam os dados do consumidor. (Anexo 17)

Estes documentos eram depois entregues nos serviços internos da secretaria de modo a serem devidamente encaminhados.

#### **4.2.18 RECLAMAÇÕES**

A reclamação, no caso de um organismo de serviço público, é uma situação em que o utente manifesta a sua insatisfação pelo serviço que lhe foi disponibilizado, no que respeita às atitudes e processos seguidos.

Esta, era aceite com interesse e de seguida era meu dever proceder a uma análise da situação em causa, da forma mais objectiva possível. Não nos devemos colocar na posição de culpado, nem na situação inversa, assim como não devemos antecipar soluções antes de uma análise profunda.

Era minha obrigação evitar uma atitude de desinteresse, mesmo que a reclamação fosse pouco importante ou se tratasse de um equívoco do munícipe.

Posso afirmar que as situações de reclamação mais frequentes com as quais me deparei tinham a ver com o desagrado com valor a pagar relativo ao consumo de água assim como as taxas associadas. Muitas das vezes o munícipe mostrava de forma veemente o seu desagrado, sendo meu dever manter a postura, tentando resolver a situação da melhor maneira possível de acordo com os conhecimentos que me foram transmitidos.

### **4.3 REFLEXÃO CRÍTICA**

Mais uma etapa chega ao fim, e posso afirmar que de uma forma bastante positiva. A minha aprendizagem foi, toda ela, feita na tentativa de proceder como me ensinavam. Tentei também nunca ultrapassar os valores pessoais que, desde o início de vida, me foram transmitidos.

Por este caminho deparei-me, como é natural, algumas situações com alguma dificuldade, como o facto de ter entrado numa área completamente desconhecida para mim, o serviço autárquico, os termos técnicos utilizados nessa área e a minha insegurança no contacto directo com o público.

Foram bastantes enriquecedores os conhecimentos e competências adquiridos como colaboradora do Balcão Único, assim como algumas situações com que me deparei durante o meu estágio.

O facto de ter passado um mês e meio sozinha, sem a colaboradora Ana Esteves, fez com que o meu sentido de responsabilidade duplicasse, pois tinha de me certificar que estava a realizar tudo da forma mais correcta, de modo a não cometer nenhum erro que fosse prejudicar não só a mim como à organização.

Este período foi muito enriquecedor pois, sempre que me deparava com alguma situação adversa, tinha de saber exactamente o que fazer, tendo de me tornar uma pessoa mais activa, deixando de lado o medo e o nervosismo.

Outro aspecto bastante positivo foi o facto de estar em contacto directo com os diversos departamentos do Município, o que me proporcionou uma maior dinâmica na minha experiência permitindo-me adquirir conhecimentos relacionados com o real funcionamento da Câmara Municipal de Gouveia.

Uma das coisas que me custou um pouco a adaptar foi a adopção de um visual mais formal, estar ali no Balcão Único significava representar não só a mim mas também uma Instituição, onde a imagem que se transmite é crucial.

As pessoas com quem lidei na organização desde o início mostraram uma grande empatia e vontade de me ensinar. Todas elas contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Existe um grande trabalho de equipa, essencial e imprescindível para quem desempenha funções de atendimento ao público.

Hoje, e prestes a acabar a minha licenciatura, tenho a noção que realmente esta é uma área na qual gosto de trabalhar. Posso, então, afirmar que a minha decisão de estagiar na Câmara Municipal de Gouveia foi a mais acertada.

## CONCLUSÃO

A realização do estágio curricular foi o concluir de mais uma etapa do meu percurso académico.

Na elaboração deste relatório considerei imprescindível a apresentação e explicação das actividades por mim realizadas ao longo de três meses como estagiária na Câmara Municipal de Gouveia. Ciente da realidade, optei por um estágio que me oferecesse as componentes de secretariado/administrativo, o que caracteriza o curso de Secretariado e Assessoria de Direcção.

A escolha da Instituição deveu-se maioritariamente à sua localização geográfica, contrariando a desertificação da região, que se faz sentir cada vez mais ao longo dos anos, e sobretudo às tarefas que me foram propostas no momento da entrevista. Por estas razões, a Câmara Municipal de Gouveia proporcionou-me uma óptima experiência, uma vez que pude enriquecer-me não só a nível pessoal como profissional.

É de referir a importância das competências adquiridas ao longo da licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção, pois elas funcionaram como base essencial em todo o meu trabalho desenvolvido nesta Instituição.

Para mim, foi sem dúvida uma forma de firmar os conhecimentos que adquiri enquanto estudante e de os aplicar à realidade laboral. Posso afirmar que o meu estágio foi bastante produtivo e construtivo, uma vez que pude exercer as minhas tarefas de forma activa, pois não só apliquei as minhas competências teóricas, como tive a oportunidade de assimilar inúmeras informações relevantes para qualquer profissional.

Lidei com muitas situações, algumas delas nem sempre agradáveis, mas tive o privilégio de trabalhar com e para pessoas que reconheciam o meu trabalho e o meu valor. Depois de ultrapassar as minhas apreensões iniciais, foi de forma acelerada que me adaptei ao novo ambiente de trabalho, tendo a certeza que dei o meu melhor em tudo o que fiz e que aprendi.

## BIBLIOGRAFIA

- AMARAL, Abílio Mendes (1971), *Aulas Públicas de Primeiras Letras no Termo de Gouveia, Separata da revista “Beira Alta”*, Viseu.
- FIGUEIREDO, Ema Paula de Brito, (2005), *Diagnóstico Social do Concelho de Gouveia*, Gouveia: Edição Ema Paula de Brito Figueiredo.
- GUERRINHA, José (2005), *Gouveia (Serra da Estrela)*, Guarda, Edição José Guerrinha.
- MOREIRA, Isabel (2010), *A Excelência no Atendimento*, Lisboa: Editora Lidel.
- WESTPHALEN, Marie-Hélène, (S/D), *A Comunicação na Empresa*, Porto: Rés-Editora, Lda.

### Bibliografia Electrónica:

<http://portugal.veraki.pt/concelhos/concelhos.php?idconc=237&op=CE&gr=CO>,  
acedido em 20 de Outubro de 2011.

[http://www.apgeo.pt/files/docs/CD\\_X\\_Coloquio\\_Iberico\\_Geografia/pdfs/027.pdf](http://www.apgeo.pt/files/docs/CD_X_Coloquio_Iberico_Geografia/pdfs/027.pdf),  
acedido em 5 de Novembro de 2011.

<http://secretariado-executivo.blogspot.com/2008/04/comunicao-do-profissional-de.html>,  
acedido em 5 de Novembro de 2011.

<http://www.cm-gouveia.pt/Paginas/default.aspx>, acedido em 10 de Outubro de 2011

<http://www.abpg.pt/>, acedido em 28 de Novembro de 2011.

<http://pt.scribd.com/doc/16635598/Anuario-Estatistico-da-Regiao-Centro-2007>, acedido  
em 15 de Novembro de 2011.

<http://www.ine.pt>, acedido em 16 de Novembro de 2011.

<http://www.iefp.pt>, acedido em 16 de Novembro de 2011.

[http://jorgesampaio.arquivo.presidencia.pt/pt/biblioteca/outros/interioridade/2\\_5.html](http://jorgesampaio.arquivo.presidencia.pt/pt/biblioteca/outros/interioridade/2_5.html),  
acedido em 12 de Outubro de 2011.

<http://www.dlcg.pt/>, acedido em 28 de Novembro de 2011

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 .....	49
Anexo 2 .....	50
Anexo 3 .....	51
Anexo 4 .....	52
Anexo 5 .....	53
Anexo 6 .....	54
Anexo 7 .....	55
Anexo 8 .....	56
Anexo 9 .....	57
Anexo 10 .....	58
Anexo 11 .....	59
Anexo 12 .....	60
Anexo 13 .....	61
Anexo 14 .....	62
Anexo 15 .....	63
Anexo 16 .....	64
Anexo 17 .....	65

# **ANEXOS**

# **ANEXO 1**

- **Lista telefónica (contactos dos serviços internos do Município)**

# **ANEXO 2**

**Requerimentos utilizados no Departamento de Águas e  
Saneamento**

# **ANEXO 3**

## **Pedido de Alvarás**

**Estabelecimentos - Declaração Prévia**

**Requerimento p/ Comércio**

**Requerimento p/ Indústria**

**Requerimento p/Restauração e Bebidas**

# **ANEXO 4**

## **Requerimento para referente a Comunicação de Horário de Funcionamento**

# ANEXO 5

## **Requerimentos Programas de Apoio – Acção Social**

- Programa “+ Social”
- Programa “Família +”
- Apoio às deslocações para frequência do Ensino Secundário e Superior

# ANEXO 6

## Requerimento p/ Cartão de Feirante

- Concessão de Cartão de Feirante
- Pedido de renovação de cartão de Feirante

# **ANEXO 7**

## **Requerimento p/ Cartão de Vendedor Ambulante**

- Concessão de Cartão de Vendedor Ambulante
- Pedido de renovação de cartão de vendedor  
Ambulante

# **ANEXO 8**

**Requerimento p/Carta de Caçador**

**Guia de substituição**

# **ANEXO 9**

**Requerimentos referentes ao Sector “Cemitérios”**

# **ANEXO 10**

## **Licenças de realização de espetáculos**

# **ANEXO 11**

## **Formulário de Inscrição do Cartão do Munícipe**

# **ANEXO 12**

**Ocupação de via/Publicidade  
(Requerimentos utilizados)**

# **ANEXO 13**

## **Transportes Colectivos – Licenciamento**

**Pedido de substituição de Licença**

**Pedido de transmissão de Licença**

# **ANEXO 14**

## **Registro de Entrada**

# **ANEXO 15**

Comprovativo de entrega de bilhetes referente aos  
municípios abrangidos pelo Apoio às deslocações do  
ensino Secundário e Superior

# **ANEXO 16**

**Exposição de assuntos diversos (Requerimento)**

# **ANEXO 17**

**Requerimento p/ pagamento de facturação de água por  
conta bancária**