

PIRES DA FONSECA E JOSÉ PIRES

Conteúdo Protegido
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

ANABELA DE OLIVEIRA PEDRO

Setembro/2007

RELATÓRIO FINAL PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIRECÇÃO



Instituto Politécnico da Guarda
Escola Superior de Tecnologia e Gestão



Relatório de Estágio

Para obtenção do Grau de Licenciado em
Secretariado e Assessoria de Direcção

Anabela de Oliveira Pedro

Guarda
Abril 2008

Instituto Politécnico da Guarda
Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Relatório de Estágio

Para obtenção do Grau de Licenciado em
Secretariado e Assessoria de Direcção

Conteúdo Protegido

Entidade

Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados

Anabela de Oliveira Pedro

Guarda
Abril, 2008

Ficha de Identificação

Estagiária: Anabela de Oliveira Pedro

Número: 8016

Curso: Secretariado e Assessoria de Direcção

Instituição Acolhedora: Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados

Morada: Rua da Torre, nº 1-1º, 6300-768 Guarda

Telefone: 271 211 136

Fax: 271 214 101

Duração do Estágio: 01 de Julho de 2007 a 30 de Setembro de 2007

Acompanhante na Instituição: Dr. José Pires (Advogado)

Acompanhante na Escola: Professora Guadalupe Méndez

Conteúdo Protegido

Conteúdo Protegido

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

Paulo Coelho

Agradecimentos

Este relatório teve a orientação da Professora Guadalupe Arias Méndez. Assim sendo, as minhas primeiras palavras de agradecimento vão para a professora Guadalupe pelo incentivo, pela ajuda e pelo apoio prestados ao longo de todo o estágio curricular.

Agradeço igualmente a orientação do Dr. José Joaquim Pires, por toda a disponibilidade e pelas precisas informações que me deu, o que muito contribuiu para o bom desenvolvimento da minha actividade e integração na empresa.

Agradeço também à Senhora Raquel Fernandes pelo apoio e todos os esclarecimentos que me prestou ao longo do estágio.

Estou igualmente agradecida ao Dr. Pires da Fonseca, à Dr.^a Isabel de Andrade e ao Dr. António Maria Pires da Fonseca, que também muito contribuíram para a concretização prática do meu estágio.

Por último, quero agradecer ao meu namorado por todo o apoio e compreensão, bem como a toda a minha família, em especial aos meus pais, por todo o apoio e carinho recebidos, sem os quais não teria sido possível realizar o presente trabalho.

Resumo

Durante o período de estágio realizado na *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados*, tive como principal função secretariar os Advogados. Assim, elaborei documentos no *Word*, tabelas no *Excel*, fiz consultas e actualizações na tabela de clientes no *Access*, tendo como principal ferramenta de trabalho o computador. O atendimento de clientes pessoal e telefonicamente foi uma constante no meu estágio; o tratamento da correspondência, a recepção e envio de correio electrónico, o arquivo, a impressão e a fotocópia de diversos documentos, entre outras, foram tarefas que diariamente fizeram parte do meu trabalho.

Conteúdo Protegido

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	iii
Pensamento.....	iv
Agradecimentos	v
Resumo.....	vi
Índice Geral.....	vii
Índice de Siglas e Abreviaturas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de tabelas.....	x
Introdução	1
Capítulo I – A Advocacia	2
1. Advocacia.....	3
2. Deontologia	4
3. Segredo profissional.....	7
4. Quotidiano forense	8
Capítulo II – A Empresa	9
1. Apresentação da empresa acolhedora.....	10
2. Resenha histórica.....	11
3. Objecto da sociedade.....	11
4. Organograma da sociedade	12
Capítulo III – O Estágio	13
1. Plano de Estágio	14
2. Tarefas desenvolvidas durante o estágio.....	15
2.1. Tarefas diárias	16
2.1.1. Atendimento ao público.....	16
2.1.2. Realização de chamadas telefónicas.....	17
2.1.3. Execução de peças em <i>Word</i>	17
2.1.4. Arquivo informático.....	17
2.1.5. Arquivo de processos.....	18
2.1.6. Consultas e actualizações da listagem de clientes	18
2.1.7. Elaboração de tabelas em <i>Excel</i> /.....	19
2.1.8. Tratamento da correspondência.....	20

2.1.9. Utilização do fax e da fotocopadora	20
2.1.10. Gestão da agenda.....	20
2.1.11. Utilização do <i>e-mail</i>	21
2.2. Tarefas Pontuais.....	21
2.2.1. Repartições públicas.....	21
2.2.1.1. Finanças.....	22
2.2.1.2. Conservatórias do Registo Civil, Predial e Comercial.....	22
2.2.1.3. Tribunais Judicial e do Trabalho.....	22
2.2.1.4. Segurança Social.....	23
2.2.2. Traduções	23
2.2.3. Contabilidade	23
2.2.4. Certificação de fotocópias	24
2.2.5. Utilização do <i>scanner</i>	25
2.2.6. Preenchimento de formulários.....	25
Conclusão	26
Bibliografia.....	27
Índice de Anexos.....	28
Anexos.....	29

Conteúdo Protegido

Índice de Siglas e Abreviaturas

A –	Autor
AA –	Autores
Fls. –	Folhas
R. –	Réu ou Ré
V/ Exa. –	Vossa Excelência
Soc. –	Sociedade
Art.º –	Artigo
B.I. –	Bilhete de Identidade
C. f. –	Contribuinte fiscal
NIF –	Número de Identificação Fiscal
O.A. –	Ordem dos Advogados
R/c –	Rés-do-chão
Ex. –	Exemplo
CTT –	Correios, Telégrafos e Telefones
Doc. –	Documento
Dr. –	Doutor
Dra. –	Doutora
Cx. –	Caixa
S.A. –	Sociedade Anónima
Telef. –	Telefone
Ac. –	Acção
Exmo(s). –	Excelentíssimo(s)
IMI –	Imposto Municipal sobre Imóveis
N.º –	Número
P. e E. de V. Ex. ^a	
Deferimento –	Pede e Espera de Vossa Excelência Deferimento
Proc. –	Processo
Sr.(a) –	Senhor(a)
TBGRD –	Tribunal da Guarda
TBSBG –	Tribunal do Sabugal

Índice de figuras

Figura 1 – Organograma da Sociedade	12
Figura 2 – O meu local de trabalho durante o estágio.....	15
Figura 3 – Pasta “Documentos importantes” e sub pastas	18
Figura 4 – Tabela de clientes.....	19
Figura 5 – Página de certificação de fotocópias	24
Figura 6 – Carimbo da certificação	24

Índice de tabelas

Tabela 1 – Direitos na advocacia	4
Tabela 2 – Deveres na advocacia	4

Conteúdo Protegido

Introdução

No âmbito da frequência do curso de Secretariado e Assessoria de Direcção, e para a sua finalização, é necessário realizar um estágio curricular numa empresa ou instituição onde se possam desempenhar as funções de secretariado. No meu caso, tive a oportunidade de o realizar num escritório de advogados, sendo o presente relatório um pequeno reflexo desses 3 meses de actividade.

Este trabalho está dividido em três capítulos primordiais. O primeiro capítulo aborda um assunto genérico, e ao mesmo tempo, a base de laboração do escritório *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados*, que é, neste caso concreto a Advocacia. Através da análise da bibliografia facultada pelo responsável na empresa pelo estágio, foi possível recolher e aprender novos dados sobre este “mundo novo”, dando ênfase aos assuntos primordiais da relação humana que se estabelece com o cliente neste tipo de actividade. O segredo profissional, a ética, a moral, o receber o cliente sem o criticar ou julgar, são algumas das directrizes que orientam a conduta de qualquer profissional neste meio.

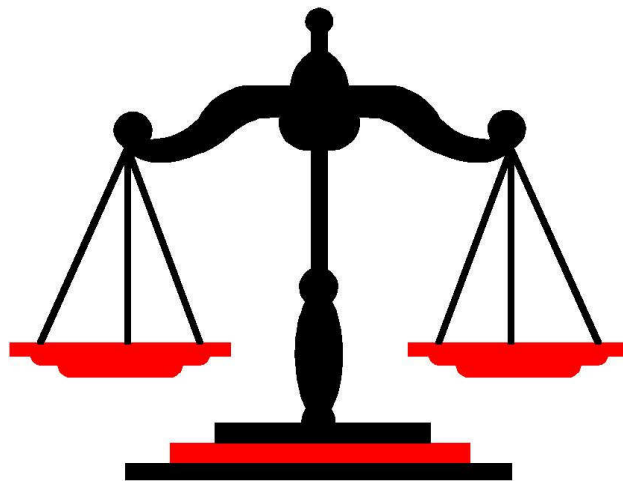
O segundo capítulo é a caracterização da empresa ou escritório em si, o seu historial e o seu objecto de actividade. Tudo quanto foi visto no tema generalista dedicado à Advocacia é agora posto em prática. O advogado é o conselheiro, o confidente, o amigo.

O terceiro capítulo está dedicado à minha actividade como estagiária no escritório e pretende ser uma amostra das actividades do dia-a-dia num local completamente novo.

Capítulo I

A Advocacia

Conteúdo Protegido



1. Advocacia

Segundo Arnaut “o advogado informa, aconselha, concilia, serve de mediador entre os cidadãos e entre estes e os tribunais”¹. No fundo, o advogado é a individualidade que é chamada para defender uma causa e deseja sempre a realização de justiça. Na realidade, a advocacia, em termos genéricos, representa uma necessidade moral de defender os homens livres e justos, devendo ser esta a base de actuação de qualquer advogado.

No entanto, as tarefas de um advogado passam muito aquém do que acabei de referir, ou seja, não se limitam à representação de alguém perante um tribunal. As suas tarefas passam, numa primeira fase, por uma análise muito detalhada dos processos dos clientes, que é efectuada no próprio escritório. Este último é o local onde o advogado se torna em árbitro, em defensor, em conselheiro e em confidente. Em termos práticos, cabe ao advogado aconselhar, informar, dar apoio, redigir contratos e redigir testamentos. É ainda de salientar que um advogado deve fazer o que for necessário para evitar os litígios, sendo a intervenção em tribunal a última instância. Isto significa que sempre que um caso possa ser resolvido extrajudicialmente e de forma amigável, não deverá seguir para tribunal.

Um advogado deve ter características muito específicas para desempenhar as suas funções, ou seja, não é qualquer indivíduo que tem aptidão para este ramo de actividade. O advogado é visto como um indivíduo “bem falante” e bom orador, que tem apetências de alegação das razões dos seus representados.

¹ Arnaut, António. *Iniciação à Advocacia. História – Deontologia, Questões Práticas*, Coimbra, 3ª ed., Coimbra Editora, 1996, p. 7. Este livro é a fonte de todo o capítulo I.

2. Deontologia

O termo deontologia deriva do grego *deon*, *deontos/logos* e significa “estudo dos deveres”, quer seja de uma situação ou de uma profissão. No âmbito da advocacia, assim como em qualquer outra profissão, são de elevada importância as questões relacionadas com a deontologia. Nesta actividade, a deontologia recai num conjunto de regras ético-jurídicas que devem pautar o comportamento profissional e cívico dos advogados. Neste sentido, é importante analisar alguns dos direitos e dos deveres destes profissionais, que são apresentados na Tabela 1 e na Tabela 2.

Tabela 1 - Direitos na advocacia.

a) Direito a tratamento
b) Direito à protecção da ordem
c) Direito à informação, exame de processos, pedido de certidões, atendimento preferencial e de ingresso nas secretarias judiciais
d) Direito a regime especial na imposição de selos, arrolamento e buscas no escritório, e proibição da apreensão da correspondência
e) Direito de comunicação pessoal e reservado, com réus presos
f) Direito de protesto

Tabela 2 - Deveres na advocacia.

a) Dever geral de compostura - dever de probidade, isenção e independência
b) Deveres para com a comunidade
c) Deveres para com a ordem
d) Deveres para com o cliente
e) Deveres para com os colegas
f) Dever geral de urbanidade
g) Dever de patrocínio
h) Dever de usar a toga
i) Dever de não fazer publicidade, e de não discutir em público questões profissionais sem a devida autorização

Assim, os direitos dos Advogados resumem-se nos seguintes:

- a) **Direito a tratamento** é a compatibilidade com a dignidade da advocacia e as condições adequadas para o perfeito desempenho do serviço;
- b) **Direito à protecção da Ordem** na defesa de interesses legítimos, incluindo a sua intervenção independente como assistente nos processos penais em que o advogado, como tal, seja ofendido;
- c) **Direito à informação, exame de processos, pedido de certidões, atendimento preferencial e de ingresso nas secretarias judiciais.** O direito de requerer certidões, sem necessidade de procuração, não prejudica o que se encontra estabelecido quanto às formalidades da sua obtenção, e o direito de os advogados poderem consultar livros das Conservatórias, direito este que só os advogados têm.
- d) **Direito a regime especial na imposição de selos, arrolamento (Inventário) e buscas no escritório, e proibição da apreensão da correspondência.** A omissão destas garantias implica a nulidade do acto, não só por omissão de uma formalidade essencial, ofensiva da dignidade do advogado (as diligências referidas só podem ser decretadas e presididas por um juiz competente), mas também porque deverá entender-se que a violação de tais garantias, que a lei expressamente assegura, pode influir na decisão em causa. De contrário, não haveria qualquer ameaça para um acto abusivo e gravemente desonroso para o advogado. Quanto à correspondência, deverá entender-se que se trata de toda e qualquer correspondência profissional, quer ela se encontre no escritório, quer em outro lugar, incluindo em poder de terceiro, ficando assim garantido o segredo profissional.
- e) **Direito de comunicação pessoal e reservado, com réus presos.** A maior parte dos estabelecimentos prisionais, incluindo as esquadras de polícia, não têm instalações condignas para o efeito. Em tal caso, deve o advogado reclamar urbanamente um compartimento reservado, e não se sujeitar a receber o cliente num corredor, ou vão de escada.

- f) **Direito de protesto.** Este direito deve ser usado com moderação, mas sempre que, em qualquer acto judicial, o advogado entenda que lhe estão a ser limitados, os deveres e direitos do serviço.

Os deveres dos advogados resumem-se nos seguintes:

- a) **Dever geral de compostura - dever de probidade, isenção e independência.** Este dever está ligado com a postura ética do advogado, ou seja este tem o dever de ser uma pessoa bem apresentável e respeitável.
- b) **Deveres para com a comunidade.** Destes deveres destaca-se o de zelar pela boa aplicação das leis e pela rápida administração da justiça, o de recusar o patrocínio às causas consideradas injustas e o de protestar contra as violações dos direitos humanos e combater as injustiças.
- c) **Deveres para com a Ordem.** Este tipo de dever é composto por deveres regulamentares e resume-se na obrigação de não prejudicar os fins e de colaborar na continuação dos objectivos da Ordem.
- d) **Deveres para com o cliente.** Estes deveres sintetizam-se em: estudar e tratar com zelo a caso confiado, dando ao cliente uma opinião honesta, prestar-lhe contas rectas, guardar segredo profissional e recusar mandato em causa ligada ou noutra em que defenda a parte contrária. É também dever do advogado dar ao seu constituinte todo o apoio moral e toda a sua solidariedade.
- e) **Deveres para com os colegas.** A correcção e a cortesia, a lealdade e a confraternidade, são a essência dos deveres mútuos dos advogados. Têm o dever de avisar o colega da parte contrária a intenção de faltar a qualquer diligência, e devem tomar a defesa de um colega que seja injustamente criticado, ou objecto de medidas ilegais.
- f) **Dever de urbanidade (civildade).** O dever de correcção é uma regra geral de comportamento cívico-social. O qual toca ao advogado, é também um dever específico, relativamente a colegas, magistrados, funcionários, testemunhas e demais intervenientes no processo.

- g) **Dever de patrocínio.** O advogado não deve, sem motivo justificado, recusar o patrocínio oficioso, nem abandonar o mandato que lhe tenha sido concedido.
- h) **Dever de usar a toga.** O uso da toga é obrigatório para os advogados e advogados estagiários, quando discutam oralmente em tribunal. Esta obrigatoriedade não permite ao juiz impedir o advogado de intervir sem ela numa audiência.
- i) **Dever de não fazer publicidade, e de não discutir em público questões profissionais sem a devida autorização.** O advogado deve tornar-se conhecido pela sua competência e rectidão, e não pelo atractivo de campanhas publicitárias. Não deve discutir publicamente questões profissionais, sem autorização fundamentada do Conselho Distrital competente. Nada impede, porém, que o advogado discuta, em congressos ou reuniões científicas, como forma de contribuir para o aperfeiçoamento das leis e das instituições jurídicas. No entanto está-lhe estritamente proibido que dê entrevistas ou faça comentários na comunicação social sobre processos pendentes ou decisões judiciais ainda não transitadas.

3. Segredo profissional

O advogado é obrigado a manter o segredo profissional, relativo a todos os factos que tiver conhecimento no exercício da sua profissão, independentemente da fonte desse mesmo conhecimento. No entanto, o segredo profissional não se restringe apenas ao advogado. O Código Internacional de Ética Profissional obriga a que o segredo profissional também deva ser mantido por qualquer estagiário ou colaborador de um escritório de advocacia. O segredo profissional permite que haja confiança e lealdade para com o cliente.

A confiança gerada entre um cliente e o seu advogado é essencial para levar a bom termo os processos em questão. Na verdade, esta confiança permite que

o cliente revele detalhadamente os factos envolvidos no processo, ou os que o advogado ache relevantes, e que entregue documentos, que a mais ninguém confiaria, e que podem ser imprescindíveis para a defesa dos seus interesses.

4. Quotidiano forense

O quotidiano forense² inicia-se, regularmente, no escritório. É neste local que o advogado é procurado para defender direitos pessoais, dar um conselho, auxiliar ou esclarecer numa situação gravosa qualquer. Após a análise da gravidade da situação verifica-se quais os procedimentos judiciais que devem decorrer em função do processo. Assim sendo, encontramos numa primeira instância a consulta, onde se dá o primeiro contacto com o cliente. Particularmente, este espera saber se tem razão ou não em determinada situação, ou esclarecimento sobre uma herança ou um contrato, ou apenas ser informado sobre uma dúvida.

Posteriormente à consulta, pode ser necessário desencadear ou intervir num procedimento judicial. É neste ponto que o advogado passa à acção propriamente dita, tendo por base o seguinte princípio: “o mote é que qualquer arguido tem direito à sua defesa”. Normalmente, procede-se ao desencadeamento de elaboração de articulados, de requerimentos e outras peças³ escritas, que são necessários para tentar resolver o processo em mãos. Na elaboração destes documentos, é importante realçar que uma peça forense deve possuir uma linguagem límpida e perfeita, onde cada artigo da peça deve conter um único facto.

Por último, o processo é levado a julgamento, que não é mais do que uma audiência de discussão, onde é dado o veredicto final. Este veredicto é feito tendo por base os factos apresentados e as testemunhas envolvidas no processo, de ambas as partes interessadas.

² Nome dado ao foro judicial.

³ Nome dado aos documentos necessários feitos em *Word*, ex.: cartas, requerimentos, etc.

Capítulo II

A Empresa



1. Apresentação da empresa acolhedora

A sociedade de advogados Pires da Fonseca e José Pires exerce o direito de forma generalista. Não está vocacionada para especialidades. Assim, não dirigindo a sua actividade para nenhum ramo de Direito em particular, a *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados* acaba por resolver processos relativos a todas as questões de direito, como sejam: direitos reais, direitos da família, direito administrativo, direito penal, etc. A título de exemplo, e porque, neste escritório são tratados muitos assuntos de direito real, pode-se dizer que este ramo do direito é também conhecido como o direito das Coisas, tal e como o Dr. José Pires me explicou, e trata dos seguintes aspectos:

- a) Posse – exercício de um poder de facto sobre uma coisa;
- b) Propriedade – direito real máximo: aproveitamento de uma coisa corpórea;
- c) Usufruto, uso e habitação – direito de gozar, usar e fruir plenamente uma coisa ou direito de outrem, sem alterar a sua forma ou substância;
- d) Superfície – direito de uma pessoa ter propriedade de edifícios e plantações feitas em terreno alheio, com autorização ou consentimento do proprietário;
- e) Servidões Prediais – direito que permite aumentar a utilidade de um direito real de gozo de um imóvel, pressupondo necessariamente dois imóveis entre os quais se estabelece uma relação que beneficia um deles.

Como foi referido anteriormente, cada caso é um caso, e cada cliente é visto individualmente e, como tal, é necessário respeito e atenção com a forma como ele é tratado. Quem procura um Advogado é porque tem um problema e procura ajuda competente para o resolver. O Advogado é assim visto como o apoio jurídico, a pessoa para quem se transfere o problema, com vista à sua solução.

Ao cliente nem sempre assiste o direito que pretende ver defendido. Por outras palavras, não tem, por vezes, a razão que julgaria ter. Cabe ao profissional do foro⁴ explicar-lhe em que termos o direito lhe assiste, que medidas tem ao seu alcance para o fazer valer, ou se, pura e simplesmente, tal direito não lhe assiste, facto este que impede o advogado de o aceitar, na exacta medida em que lhe está vedado aceitar causas injustas e não poder advogar contra a lei, como o Dr. José Pires me referiu.

2. Resenha histórica

A *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados* foi fundada em 25 de Julho de 2001. Trata-se de uma sociedade que prossegue fins humanísticos, e também lucrativos, sendo a sua principal actividade a Advocacia.

Esta actividade tem sido prosseguida pelo Dr. Pires da Fonseca durante mais de 50 anos e, após ter dado estágio ao Dr. José Pires e ambos entenderem que o relacionamento e a força de trabalho que desenvolviam poderiam ser melhorados, ampliados e beneficiados, mediante a sua constituição em sociedade, o que aconteceu na supra referida data.

Recentemente, a Advogada Dra. Isabel de Andrade passou também a fazer parte desta Sociedade como colaboradora, tendo esta igualmente começado como Advogada Estagiária, como me informou o Dr. José Pires.

3. Objecto da sociedade

Uma sociedade com as características e carácter como as que têm vindo a ser descritas, dedica-se ao exercício da advocacia, mediante a prestação de serviços forenses, aconselhamento, inspecções, acompanhamento de clientes

⁴ Profissional do foro: Advogado.

em serviços administrativos e judiciais, e, especialmente, na defesa dos interesses dos clientes na barra do tribunal.

4. Organograma da sociedade

A *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados* é composta por dois sócios-gerentes, sendo eles, como já referi, o Dr. Pires da Fonseca e o Dr. José Pires, uma advogada colaboradora, a Dr.^a Isabel de Andrade, como se pode ver no organograma abaixo, havendo ainda um advogado estagiário, o Dr. António Maria Pires da Fonseca. Todos estes advogados são secretariados pela Secretária Raquel Fernandes e por mim, enquanto estagiária nesta sociedade e, posteriormente, pela estagiária Cláudia Pereira.

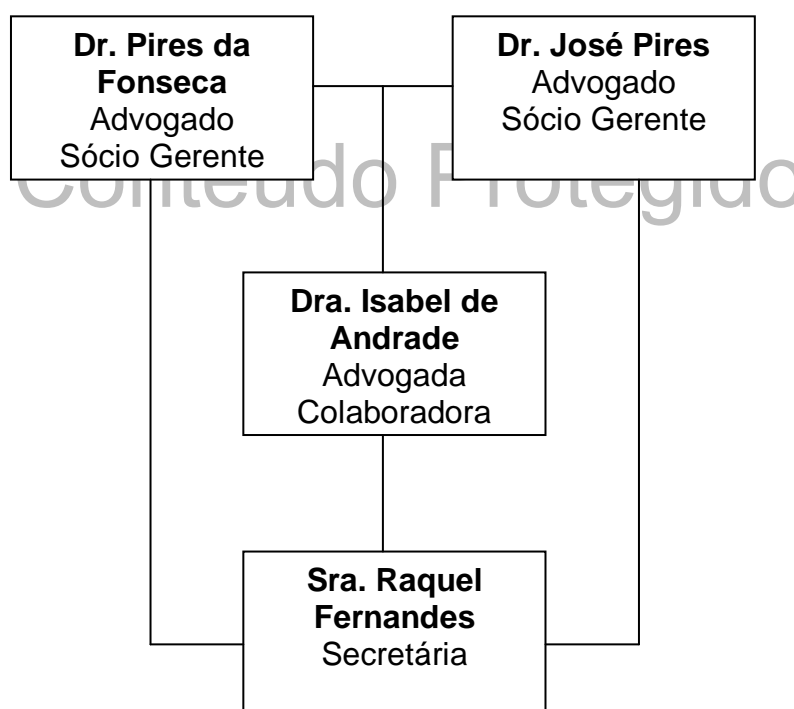


Figura 1: Organograma da sociedade

Fonte: Elaboração própria

Capítulo III

O Estágio

Conteúdo Protegido



1. Plano de Estágio

O plano de estágio foi elaborado pelo Dr. José Pires, orientador de estágio, tendo sido definidas as seguintes tarefas a desempenhar:

- Conhecimento do funcionamento da sociedade;
- Apoio nas actividades desenvolvidas pela Secretária Raquel Fernandes, enquanto esta não entrava em Licença de Parto, após este facto, substituição da mesma;
- Recepção e organização da correspondência;
- Entrega de documentos em Repartições Públicas;
- Arquivo;
- Atendimento de clientes;
- Elaboração de documentos em *Word* e *Excel*;
- Organização de documentos para a contabilidade;
- Consultas e actualizações de listagem de clientes em *Access*;
- Pagamento de taxas e certidões através de Multibanco ou cheque;
- Gestão de agenda;
- Manuseamento das seguintes ferramentas: fotocopiadora; fax; telefone e *scanner*.

2. Tarefas desenvolvidas durante o estágio

A integração na empresa acolhedora foi efectuada ao longo de todo o estágio, pouco a pouco e de forma natural. O ambiente existente nesta empresa permitiu uma boa adaptação, contando sempre com o apoio e acompanhamento de todos os profissionais que nele trabalham. As tarefas desenvolvidas incidiram, desde o início do estágio, na participação activa da laboração da empresa. Estas tarefas passaram por vários âmbitos, que foram desde o atendimento telefónico até ao acompanhamento de clientes, passando pela recepção do correio e por serviços directos em repartições públicas, como o pedido de certidões, registo de propriedades, entre outros. A Figura 2 mostra o local onde passei a maior parte do tempo durante o estágio.



Figura 2: O meu local de trabalho durante o estágio.

Fonte: Elaboração própria

Como as tarefas que realizei ao longo do estágio foram muito diversas, decidi subdividir a sua descrição entre tarefas diárias e tarefas pontuais, simplesmente por razões de clareza expositiva, pois todas elas foram realizadas com o mesmo interesse e profissionalismo.

2.1. Tarefas diárias

Vou em seguida descrever, de uma forma resumida, cada uma das tarefas diárias realizadas ao longo do dia-a-dia do meu estágio⁵.

2.1.1. Atendimento ao público

A clientela de um escritório de advogados não se confunde, nem pode ser confundível, com a clientela de um estabelecimento comercial. Porém, estabelecendo uma comparação, sempre se poderá dizer que o cliente é a razão de sobrevivência de um escritório de advogados. Aos clientes, ou seja, àqueles que confiam o mandato⁶ nos advogados que fazem parte da sociedade, é devido um atendimento adequado, sempre abrangido pelas regras do sigilo profissional, como forma de fortalecer os laços de confiança que sempre devem existir entre mandante e mandatário. O tratamento dos clientes exige muita sensibilidade dos colaboradores de um escritório, isto porque cada cliente é único.

O atendimento ao público que realizei pode-se considerar de dois tipos: o telefónico e o pessoal. O primeiro consistia no atendimento de chamadas recebidas que estavam normalmente relacionadas com a marcação de entrevistas, com a confirmação de datas de julgamento e com pedidos de esclarecimento.

No atendimento pessoal, o contacto com o cliente era feito quando este se dirigia até às instalações do escritório. Aqui existia um contacto directo com o cliente, em que a primeira tarefa realizada era a identificação do mesmo, bem como do assunto que o trazia às instalações. Após esta primeira análise, era anunciado ao respectivo advogado(a), quando este(a) se encontrasse no escritório e estivesse disponível para atender o cliente; quando o advogado(a)

⁵ Todos os dados fornecidos em imagens ao longo deste capítulo, incluindo os anexos, são dados fictícios para protecção do sigilo profissional.

⁶ Mandato: Procuração que alguém confere a outrem.

não se encontrava no escritório ou não estava disponível para o atender, era agendado o encontro para outro dia. Se o atendimento era imediato, a tarefa passava apenas pelo encaminhamento do cliente e do respectivo processo ao correspondente advogado.

2.1.2. Realização de chamadas telefónicas

A realização de chamadas estava relacionada com diversos motivos, como por exemplo pedido de documentos, marcação de entrevistas, pedido de esclarecimentos aos clientes e às diversas repartições públicas, identificação de dados de clientes, entre muitos outros.

2.1.3. Execução de peças em *Word*

O processamento de peças em *Word* consistia na redacção de requerimentos, destinados a tribunais ou repartições públicas (anexo 1); na redacção de cartas, para clientes, empresas, ou colegas advogados (anexos 2 e 3); procurações (anexo 4); contestações; doações; execuções; inventários; acções de condenação; petições iniciais; reconhecimento de assinaturas, (anexo 5), entre muitos outros. Na elaboração destas peças era preciso ter o máximo cuidado com a escrita, pois esta devia ser objectiva, sem deixar margem para interpretações duvidosas.

2.1.4. Arquivo informático

Todos os documentos eram guardados numa pasta que se chamava “Documentos Importantes”, pasta esta que estava guardada na rede de computadores do escritório, pois assim todos os utilizadores tinham acesso a ela, o que permitia efectuar quaisquer alterações pelos Advogados ou pela Secretária aos referidos documentos. A dita pasta estava subdividida em outras pastas, às quais eram atribuídos vários assuntos, para que qualquer um dos utilizadores pudessem encontrar o respectivo documento sobre determinado tema, como mostra a Figura 3.

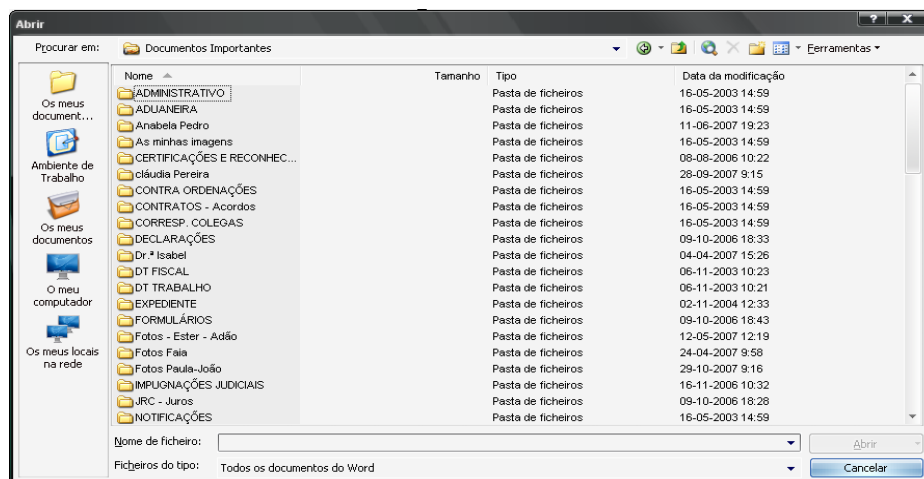


Figura 3: Pasta “Documentos importantes” e sub pastas.

Fonte: Elaboração própria

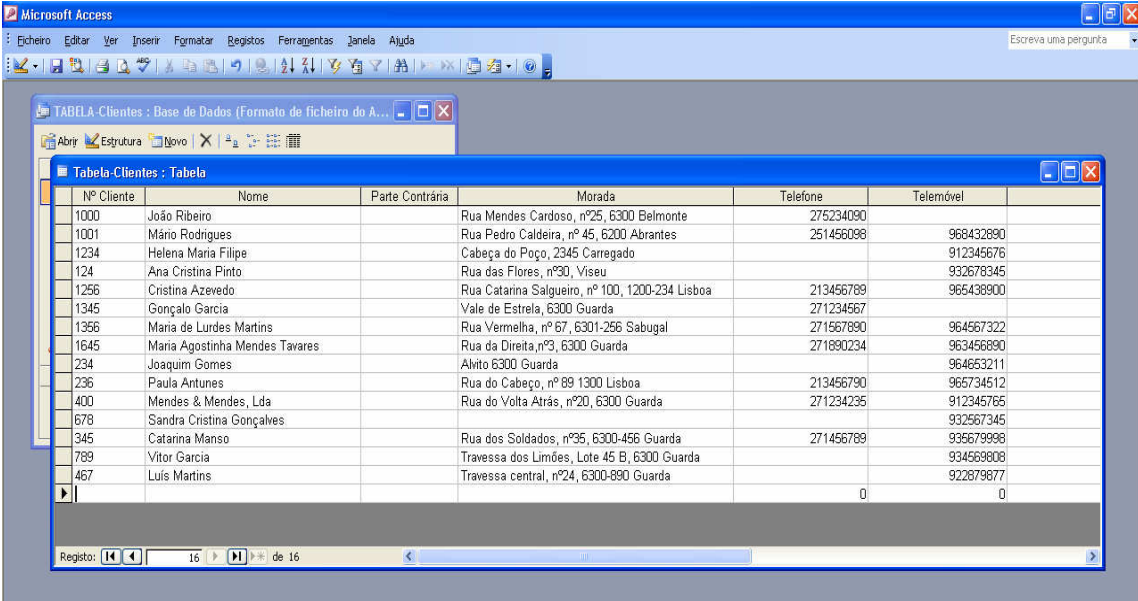
2.1.5. Arquivo de processos

O arquivo de processos neste escritório era feito por ordem numérica, ou seja, a cada cliente era atribuído um número quando era inscrito na listagem de clientes. Este número, em seguida, era escrito com os restantes dados da pessoa numa capa própria para esse efeito (anexo 6) que depois era arrumada por ordem numérica numa prateleira horizontalmente.

2.1.6. Consultas e actualizações da listagem de clientes

A gestão de clientes numa organização é uma tarefa de extrema importância, principalmente porque permite que não hajam trocas nos dados dos respectivos clientes e, em simultâneo, permite conhecer o historial do mesmo.

A base de dados dos clientes do escritório estava feita no programa informático Access. Diariamente, era necessário fazer consultas e actualizações na listagem de clientes. Esta listagem permitia identificar qualquer cliente do escritório, bem como o seu processo em curso. Deste modo, o trabalho com esses clientes era bastante facilitado, pois assim facilmente se encontrava o respectivo processo. Pode ver-se um exemplo da construção da base de dados na Figura 4.



The screenshot shows the Microsoft Access interface with a table named 'Tabela-Cientes' open. The table contains 16 rows of data, including client IDs, names, addresses, phone numbers, and mobile phone numbers. The status bar at the bottom indicates 'Registo: 16 de 16'.

Nº Cliente	Nome	Parte Contrária	Morada	Telefone	Telemóvel
1000	João Ribeiro		Rua Mendes Cardoso, nº25, 6300 Belmonte	275234090	
1001	Mário Rodrigues		Rua Pedro Caldeira, nº 45, 6200 Abrantes	251456098	968432890
1234	Helena Maria Filipe		Cabeça do Poço, 2345 Carregado		912345676
124	Ana Cristina Pinto		Rua das Flores, nº30, Viseu		932678345
1256	Cristina Azevedo		Rua Catarina Salgueiro, nº 100, 1200-234 Lisboa	213456789	965438900
1345	Gonçalo Garcia		Vale de Estrela, 6300 Guarda	271234567	
1356	Maria de Lurdes Martins		Rua Vermelha, nº 67, 6301-256 Sabugal	271567890	964567322
1645	Maria Agostinha Mendes Tavares		Rua da Direita, nº9, 6300 Guarda	271890234	963456890
234	Joaquim Gomes		Alvito 6300 Guarda		964653211
236	Paula Antunes		Rua do Cabeço, nº 89, 1300 Lisboa	213456790	966734512
400	Mendes & Mendes, Lda		Rua do Volta Atrás, nº20, 6300 Guarda	271234235	912345765
678	Sandra Cristina Gonçalves				932567345
345	Catarina Manso		Rua dos Soldados, nº95, 6300-456 Guarda	271456789	935678998
789	Vitor Garcia		Travessa dos Limões, Lote 45 B, 6300 Guarda		934568908
467	Luis Martins		Travessa central, nº24, 6300-890 Guarda		922879877

Figura 4: Tabela de clientes (dados fictícios)

Fonte: Elaboração Própria

2.1.7. Elaboração de tabelas em Excel

Outra tarefa realizada foi a elaboração de tabelas no programa informático *Excel*. Dentro destas, posso referir a elaboração da folha de caixa, que era feita todos os dias ao final do dia (anexo 7), bem como tabelas de contas bancárias, estas normalmente eram feitas mensalmente (anexo 8).

Na tabela de contas bancárias, eram registados todos os movimentos bancários ao longo do mês, estes movimentos podiam fazer referência ao pagamento de certidões pedidas para os clientes, ao pagamento de facturas, como sendo da água, da electricidade ou telefone, entre outros. Na folha de caixa eram registados todos os recebimentos do dia, bem como os pagamentos, com dinheiro de caixa, de compras necessárias ao escritório, por exemplo a compra de material de escritório em falta, os selos do correio, entre outros.

2.1.8. Tratamento da correspondência

A recepção e o envio da correspondência foram tarefas diárias no meu estágio. Assim, durante a manhã, quando o carteiro vinha entregar a correspondência, o correio recebido era examinado cuidadosamente. Em primeiro lugar, era separado por destinatário. Depois era analisado o seu conteúdo pois, caso se tratasse de data de julgamento, esta devia ser imediatamente registada na agenda. Posteriormente, anexava-se ao respectivo processo e, por último, era entregue ao referente advogado.

Em relação ao envio da correspondência, este era feito após a sua correcção e depois de estar devidamente assinada. Também a correspondência era sempre fotocopiada para, em seguida, se agrafar o comprovativo de envio (anexo 9), já que este tipo de correspondência era geralmente expedida registada. Por fim, era arquivada no respectivo processo.

2.1.9. Utilização do fax e da fotocopadora

O fax era um instrumento bastante usado no escritório, pois é um meio de comunicação rápido e de fácil utilização que permitia um rápido envio e recepção de documentos entre clientes, empresas, repartições públicas, entre outras, sempre que se julgasse necessário.

A fotocopadora foi um dos instrumentos mais utilizados. Visto ser uma impressora multi-funções, era utilizada como fotocopadora, *scanner*, fax e impressora. Assim, servia para imprimir os documentos processados no computador, para tirar cópia de todos os documentos necessários, para digitalizar documentos e enviar faxes, entre outras funções.

2.1.10. Gestão da agenda

A agenda era uma ferramenta indispensável para o meu trabalho durante o estágio. Era usada para marcação de reuniões dos clientes com os Advogados,

para marcação de julgamentos e para efectuar consultas de agendamentos para o próprio dia.

A gestão da agenda tinha de ser feita cuidadosamente para não fazer várias marcações no mesmo dia e hora. Tinha também de confrontar a agenda do escritório com a agenda pessoal dos Advogados, pois podia acontecer que eles tivessem encontros ou reuniões que não tinham sido agendados na agenda do escritório.

2.1.11. Utilização do e-mail

O *e-mail* no escritório tinha de ser visto todos os dias, pois o seu tratamento era igual ao dado à correspondência, isto é, tinha de ser entregue ao respectivo Advogado e, quando necessário, responder-se logo que fosse possível.

2.2. Tarefas Pontuais

Conteúdo Protegido

Neste escritório havia algumas tarefas que só se realizavam pontualmente ou com menos frequência que as tarefas diárias.

2.2.1. Repartições Públicas

Muitos dos processos realizados neste escritório requeriam que houvesse uma ligação directa com algumas repartições públicas, tais como as Finanças, as Conservatórias do Registo Predial, Comercial e Civil, a Segurança Social, os Tribunais Judicial e do Trabalho. O Tribunal Judicial era a repartição à qual era necessário acudir mais vezes, não diariamente, mas sim uma grande parte dos dias.

2.2.1.1. Finanças

Nas finanças eram solicitadas certidões de propriedades, inscrição de propriedades, entrega de IMI (Imposto Municipal sobre Imóveis), pedido de certidões de rendimentos, cujo impresso para este fim se pode ver no anexo 10, entre outras. Por exemplo, para que o cliente possa, mediante a compra de uma propriedade, dizer que ela é sua, tem de realizar todo um processo que vai desde a inscrição dessa mesma propriedade nas finanças, até o registo da mesma na Conservatória Predial. Como prova era pedida, no final deste processo, uma certidão às finanças com o número de artigo atribuído à propriedade e o nome do actual proprietário. Normalmente este tipo de documentos eram usados em processos de partilhas de heranças.

2.2.1.2. Conservatórias do Registo Civil, Predial e Comercial

Na Conservatória do Registo Civil requeria-se a emissão de certidões de casamento, nascimento e de óbito. Estas certidões serviam de prova num processo. Por exemplo, uma certidão de casamento provaria que a pessoa A era casada com a pessoa B sob determinado regime de casamento e desde determinada data.

Na Conservatória do Registo Predial eram pedidas certidões de propriedades e registo de propriedades ou prédios, cujo impresso para este registo se pode ver no anexo 11, sendo estes urbanos ou rústicos, de forma a avaliar em que nome a propriedade se encontrava registada e quais as suas características.

Na Conservatória do Registo Comercial pediam-se certidões do registo de empresas, consulta de dados comerciais, entre outras.

2.2.1.3. Tribunais Judicial e do Trabalho

Nos Tribunais Judicial e do Trabalho a tarefa consistia, essencialmente, na entrega de documentos na secção central dos mesmos, pedido de cópias de

sentenças ou, ainda, na pesquisa de processos nos respectivos juízos a que pertenciam. A maior parte do trabalho nos tribunais era feito pelos advogados, tais como julgamentos, audição de testemunhas, entre outros.

2.2.1.4. Segurança Social

Na Segurança Social a tarefa passava por entregar o impresso de Apoio Judiciário, devidamente preenchido e acompanhado pelos documentos pessoais do cliente que o requeria, pois um cliente que aufera baixos rendimentos tem direito a solicitar Apoio Judiciário para não pagar custas judiciais ou ser beneficiado em outros apoios relativos ao processo.

Este apoio era atribuído tanto a pessoas singulares como a pessoas colectivas. Podia ser o próprio cliente a solicitá-lo, ou o Advogado a requerê-lo em nome do cliente, quando existisse uma procuração, dando assim poder ao Advogado para o representar e solicitar o respectivo apoio (anexos 12 e 13).

Conteúdo Protegido

2.2.2. Traduções

As traduções eram feitas muito esporadicamente e em assuntos relacionados com casos de pessoas que se encontravam no estrangeiro. Esta tarefa permitia aos colaboradores desta empresa comunicar mais rapidamente, neste tipo de casos.

2.2.3. Contabilidade

As tarefas desenvolvidas na *Pires da Fonseca e José Pires – Sociedade de Advogados*, no âmbito da contabilidade, passavam apenas pela preparação e separação dos seus documentos para a contabilidade, isto porque existia uma empresa para efectuar a contabilidade da sociedade. Os documentos referidos eram facturas do correio, facturas de electricidade e água e facturas de despesas, tais como, material de escritório ou de limpeza.

2.2.4. Certificação de fotocópias

No escritório de advogados podiam fazer-se certificações de fotocópias aos clientes, desde que essas tivessem a ver com o respectivo processo.

Esta certificação era feita pedindo ao cliente o Bilhete de Identidade e, em seguida, efectuava-se o registo no *site* da Ordem dos Advogados (www.oa.pt). Dentro deste, existia um campo que se chamava “área reservada”, no qual se carregava e se introduzia uma palavra passe. Só depois é que se acedia à página e se fazia o registo de respectiva certificação, como se vê na Figura 5.

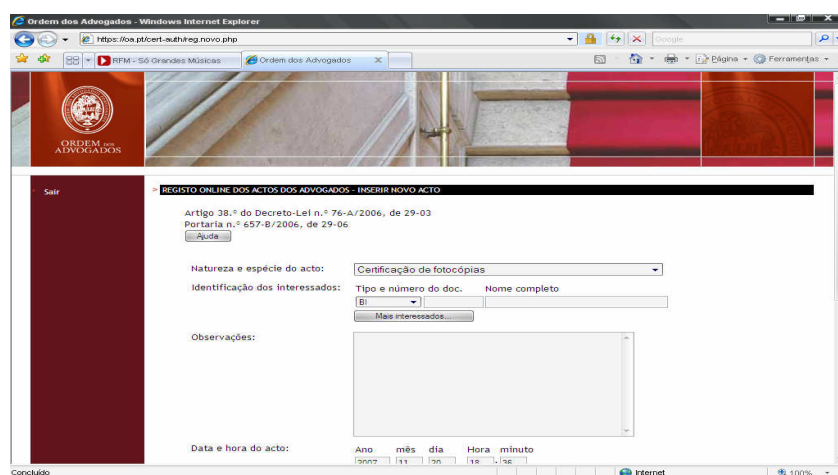


Figura 5: Página de certificação de fotocópias

Fonte: Elaboração Própria

No final do registo, era atribuído um número, número este que depois era usado no carimbo de certificação. Este carimbo era feito no *Word* e imprimido na folha a certificar. A Figura 6 mostra o dito carimbo.

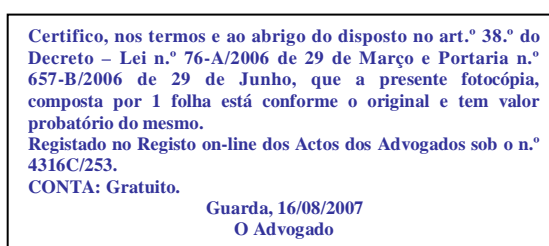


Figura 6: Carimbo da certificação

Fonte: Elaboração própria

2.2.5. Utilização do *scanner*

Esta ferramenta era usada muito esporadicamente. Utilizava-se para digitar documentos ou fotografias para, normalmente, serem enviados em anexo por *e-mail* para clientes ou para quem se justificasse.

2.2.6. Preenchimento de formulários

Como já referi, em várias situações era necessário preencher formulários, os quais, muitas vezes, eram da minha responsabilidade, como, por exemplo, o de Apoio Judiciário, o de registo de propriedade, entre outros. Depois, eram corrigidos e assinados e, por último, entregues na respectiva repartição.

Conteúdo Protegido

Conclusão

O estágio foi, para mim, o terminar de uma etapa e o recomeço de uma nova, pois a partir daqui inicia-se uma nova fase da minha vida. Durante três meses coloquei em prática muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, o que me foi muito útil. Penso que mostrei ser uma pessoa eficiente, responsável, dinâmica, organizada e cumpro as minhas obrigações com sigilo profissional, que é uma característica essencial neste tipo de actividade e fundamental a qualquer profissional de secretariado.

Este estágio permitiu-me conhecer um pouco melhor o mundo da advocacia, com o qual eu nunca tinha tido qualquer contacto. No início, senti algumas dificuldades, pois foi uma experiência nova para mim e aprendi muito com ela. Apesar de já ter trabalhado antes, isso não diminuiu as dificuldades que senti no início porque era uma vivência totalmente nova. Com o passar do tempo, essas dificuldades foram sendo ultrapassadas, pois sempre tive o apoio dos Advogados e da Sra. Raquel enquanto estive ao serviço. Após esta ter entrado em licença de parto, eu fiquei responsável por todo o secretariado do escritório e, confesso, que ao início me assustou um pouco. No entanto, tudo correu bem porque sempre pude contar com o apoio e esclarecimento dos Advogados. Na última fase do estágio, tive a possibilidade de dar apoio e formação a uma nova estagiária no escritório, o que me permitiu testar os conhecimentos obtidos durante o estágio.

Para o bom desenvolvimento destas actividades, foram-me muito úteis os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, como por exemplo o atendimento telefónico, o arquivo e as línguas, entre outros.

Posso concluir que me adaptei bem ao local e às tarefas que tinha de desempenhar pois, com força de vontade e algum esforço da minha parte, consegui atingir os objectivos pretendidos. Concluo também que o Profissional de Secretariado é cada vez mais uma profissão de polivalência e uma peça chave em qualquer instituição.

Bibliografia

Bibliografia Específica

- Arnaut, António, *Iniciação à Advocacia. História – Deontologia, Questões Práticas*. 3ª Edição Coimbra Editora, 1996.

Bibliografia Electrónica

- www.oa.pt consultado no dia 20/11/2007.

Conteúdo Protegido

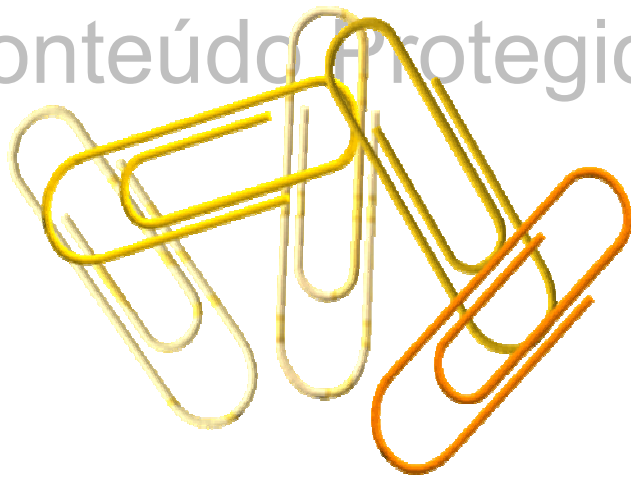
Índice de Anexos

Anexo 1	Exemplo de requerimento para o Tribunal
Anexo 2	Exemplo de uma carta para um cliente
Anexo 3	Exemplo de uma carta para um colega
Anexo 4	Procuração Forense
Anexo 5	Reconhecimento de uma assinatura
Anexo 6	Cópia da capa de processo
Anexo 7	Folha de Caixa
Anexo 8	Exemplo de uma folha bancária
Anexo 9	Registo de correio
Anexo 10	Impresso para pedido de certidão de rendimentos
Anexo 11	Impresso para registo de propriedade
Anexo 12	Impresso para Apoio Judiciário para Pessoa Singular
Anexo 13	Impresso para Apoio Judiciário para Pessoa Colectiva

Conteúdo Protegido

Anexos

Conteúdo Protegido



Anexo 1

Conteúdo Protegido
Exemplo de requerimento para o Tribunal

Anexo 2

Conteúdo Protegido
Exemplo de uma carta para um cliente

Anexo 3

Conteúdo Protegido
Exemplo de uma carta para um colega

Anexo 4

Conteúdo Protegido
Procuração Forense

Anexo 5

Conteúdo Protegido
Reconhecimento de uma assinatura

Anexo 6

Conteúdo Protegido
Cópia da capa de processo

Anexo 7

Conteúdo Protegido
Folha de caixa

Anexo 8

Conteúdo Protegido
Exemplo de uma folha bancária

Anexo 9

Conteúdo Protegido
Registo de correio

Anexo 10

Conteúdo Protegido
Impresso para pedido de certidão de rendimentos

Anexo 11

Conteúdo Protegido
Impresso para registo de propriedade

Anexo 12

Conteúdo Protegido
Impresso para Apoio Judiciário para Pessoa Singular

Anexo 13

Conteúdo Protegido
Impresso para Apoio Judiciário para Pessoa Colectiva