

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

TERESA SOFIA CARDOSO GUEDES

Julho 2008

RELATÓRIO FINAL PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA

EM

SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIRECÇÃO

## Ficha de Identificação

### Aluno

**Nome:** Teresa Sofia Cardoso Guedes

**N.º Aluno:** 7725

**Morada:** Rua Nossa Senhora de Lurdes  
Frechas, 5370-135 Mirandela

**Contactos:** 918 279 980

**E-mail:** teresaguedes7@hotmail.com

### Empresa

**Nome:** Guedes Clima, Serviços Técnicos de Canalização e Climatização Lda

**Morada:** Zona Industrial (CACENT)  
Rua A – Pavilhão n.º 3  
5370 – 565 Mirandela

**Telefone:** 278 201 427

**Fax:** 278 201 427

**E-mail:** [Guedesclima@sapo.pt](mailto:Guedesclima@sapo.pt)

### Duração do Estágio

**Início:** 01-07-2007

**Fim:** 30-09-2007

**Total de Semanas:** 13

**Acompanhante na Empresa:** Senhora D. Marisa de Fátima Frade Germano

**Acompanhante na ESTG – IPG:** Prof. Elisabete Brito

## Plano de Estágio

O plano das actividades que desenvolvi ao longo do estágio foi elaborado pela minha orientadora na instituição, a senhora Marisa Germano, sócia gerente na empresa, tendo sido definidas as seguintes tarefas:

- Manutenção do arquivo;
- Atendimento telefónico: recepção, emissão e filtração de chamadas;
- Tratamento, elaboração, recepção e envio de correspondência;
- Depósitos bancários;
- Recepção de entidades externas, clientes ou fornecedores;
- Elaboração de documentos: orçamentos, faxes;
- Controlo de stocks;
- Execução de tarefas administrativas diversas.

Conteúdo Protegido

## Resumo

A obtenção do grau de licenciatura no curso de Secretariado e Assessoria de Direcção, obriga à realização de um estágio curricular com a duração de três meses, a fim de possibilitar o contacto directo com o mundo do trabalho. É esta fase que permite a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

Este relatório tem como objectivo descrever todas as actividades por mim desenvolvidas na empresa Guedes Clima.

Durante o estágio foi-me dada a possibilidade de desempenhar diversas tarefas e funções, das quais realço o atendimento ao público, o atendimento telefónico e a organização de documentos.

Conteúdo Protegido

## Agradecimentos

No final desta etapa da minha vida não poderia deixar de agradecer a quem sempre me apoiou, esteve ao meu lado e àqueles que me deram força para continuar a lutar por este objectivo agora alcançado.

Em primeiro lugar, agradeço aos meus pais e irmãos todo o esforço, dedicação e paciência que sempre tiveram comigo.

Também agradeço ao meu namorado, que esteve sempre ao meu lado apoiando-me nos bons e nos maus momentos desta etapa da minha vida.

Expresso, ainda, o meu agradecimento aos meus amigos e colegas que foram como uma família, ao longo destes quatro anos.

À minha professora orientadora, Professora Elisabete Brito, um agradecimento pela disponibilidade, orientação e conselhos dados.

À senhora Marisa Germano, minha orientadora na empresa, agradeço pelo apoio, orientação e dedicação ao longo do estágio curricular.

A todos, um sentido obrigado.

## Índice Geral

Ficha de Identificação.....	i
Plano de Estágio .....	ii
Resumo .....	iii
Agradecimentos.....	iv
Índice de Figuras .....	vi
<b>Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I – Mirandela</b>	
1. Concelho de Mirandela.....	3
1.1 Beleza .....	4
1.2 Gastronomia .....	5
1.3 Cultura .....	5
1.4 Metropolitano de Superfície .....	8
<b>Capítulo II – O Local de Estágio</b>	
1. Apresentação da Guedes Clima .....	11
2. Organograma da Firma Guedes Clima .....	13
<b>Capítulo III – O Estágio</b>	
1. Atendimento telefónico .....	15
2. Atendimento ao público .....	15
3. Gestão da correspondência .....	16
4. Arquivo.....	17
5. Elaboração de correspondência .....	17
5.1 Fax .....	18
5.2 Carta por falta de pagamento.....	18
6. Facturação.....	19
7. Elaboração de orçamentos .....	19
8. Depósitos bancários.....	19
9. Outras tarefas.....	20
<b>Conclusão</b> .....	<b>21</b>

**Bibliografia Electrónica** ..... 22

**Índice de Anexos** ..... 23

Conteúdo Protegido

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> – Mapa do concelho de Mirandela .....	3
<b>Figura 2</b> – Parque do Império .....	4
<b>Figura 3</b> – Alheira de Mirandela .....	5
<b>Figura 4</b> – Parque Dr. José Gama .....	6
<b>Figura 5</b> – Palácio dos Távoras – Câmara Municipal de Mirandela .....	7
<b>Figura 6</b> – Ponte Velha .....	7
<b>Figura 7</b> – Metro de superfície de Mirandela .....	9
<b>Figura 8</b> – Guedes Clima .....	11
<b>Figura 9</b> – Organograma da empresa .....	13

Conteúdo Protegido

## Introdução

Concluída a licenciatura no curso de Secretariado e Assessoria de Direcção, com a duração de três anos, no Instituto Politécnico da Guarda, realizei o estágio curricular de 13 semanas, entre o dia 1 de Julho e o dia 30 de Setembro de 2007, na empresa Guedes Clima – Serviços Técnicos de Canalização e Climatização, Lda., com sede em Mirandela.

Para além de fazer parte do plano curricular, o estágio é o culminar de uma longa fase de esforço, dedicação e trabalho.

Com o passar dos anos, com os longos milhares de quilómetros que percorri entre Mirandela e a Guarda, com os medos que são inerentes a qualquer mudança, eis que chegou a fase da concretização de tudo que me foi leccionado, explicado e ensinado nestes últimos anos no Instituto Politécnico da Guarda... O ESTÁGIO!

O estágio é um importante elo de ligação entre os ensinamentos teóricos, adquiridos ao longo do curso, e a aplicação prática desses conhecimentos no mundo laboral. É, ainda, o princípio do fim de uma fase importante da minha vida e o começo de uma outra fase que espero que seja ainda mais importante.

Durante este período, procurei não só realizar-me a nível profissional, como também a nível pessoal. Assim, através da minha autonomia, cooperação, simpatia e responsabilidade, tentei adaptar-me ao ambiente de trabalho e fomentar boas relações com os colegas de trabalho.

Este relatório está dividido em 3 partes. Na primeira parte, faço uma abordagem da cidade de Mirandela. Na segunda, apresento a empresa onde realizei o meu estágio curricular. Por último, na terceira parte, relato de forma detalhada as actividades por mim desenvolvidas ao longo dos três meses de estágio.

# CAPÍTULO I

---

**MIRANDELA**

Conteúdo Protegido

## 1. Concelho de Mirandela

Mirandela está localizada no coração de Trás-os-Montes<sup>1</sup>. Esta cidade surge como um aglomerado urbano nascido nas margens do rio Tua (figura 1). É uma cidade de dimensão média, com cerca de 25 674 habitantes (censos de 2006).

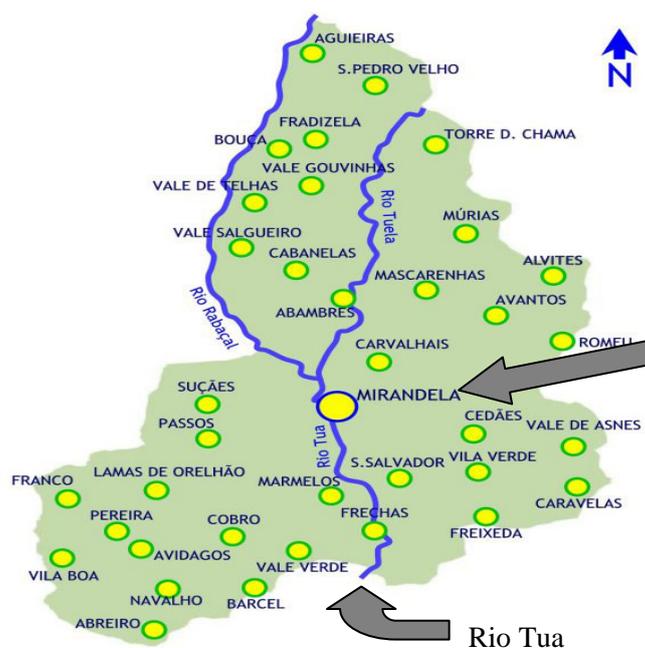


Figura 1 – Mapa do concelho de Mirandela

Fonte: <http://www.mirandela-online.net/concelho/freguesias/index.php>, 08/04/2008

Mirandela está a crescer de ano para ano. O que a torna diferente é ter-se transformado em cidade convivial e agradável. Aqueles que a habitam podem dizer: "Gosto de viver aqui"! E aqueles que a visitam podem dizer: "Foi bom ter vindo a esta cidade". Mirandela é hoje o que todos os Mirandelenses quiseram que fosse: uma Cidade jardim e com maior riqueza e qualidade de vida.

<sup>1</sup> Toda a informação deste capítulo foi baseada em [www.cm-mirandela.pt](http://www.cm-mirandela.pt), consultada em 08/04/2008

## 1.1. Beleza

Mirandela tem protagonizado, desde a sua promoção a cidade (em 16 de Maio de 1984), um dos casos mais bem sucedidos de renascimento urbano equilibrado e, simultaneamente, associado com uma inversão das tendências migratórias. O último censo mostra um crescimento populacional positivo de cerca de 3%.

O espelho de água sustentado pelo rio Tua e todo o aproveitamento das suas margens (figura 2) oferece uma nova imagem à cidade, em que as flores são um elemento permanente, apelando ao turismo e aos desportos náuticos.

Mirandela, foi considerada, em 1993, como a cidade mais florida de toda a Europa. Também conhecida como a cidade dos nove meses de Inverno e os três de Inferno, devido às suas temperaturas extremas (-4°C no Inverno e 42°C no Verão), oferece na sua beleza calma e tranquila, uma excepcional qualidade de vida aos seus habitantes.



Figura 2 – Parque do Império

Fonte: [http://cidades.home.sapo.pt/tras\\_os\\_montes/mirandela/](http://cidades.home.sapo.pt/tras_os_montes/mirandela/), 08-04-2008

## 1.2 Gastronomia

Cidade da conhecida Alheira (figura 3), Mirandela tem na sua gastronomia outro ponto fundamental de divulgação.



Figura 3 – Alheira de Mirandela.

Fonte: <http://fotos.afasoft.net/mirandela/alheira.htm>, 08/04/2008

Terra de Azeite, para muitos o melhor do mundo, de cerejas, de vinha, de amendoeiras e figueiras, Mirandela cultivou, nos últimos 15 anos, uma projecção bastante mediática entrando no roteiro de locais a visitar.

## 1.3 Cultura

Centro histórico de comércio agrícola e de indústria (foi um dos centros da indústria da seda em Portugal até perto do final do século XIX), o seu desenvolvimento esteve sempre ligado às vias de comunicação. No início do século XX, com a linha de comboio Porto – Tua – Bragança; no final do século XX, com a via rodoviária IP4, que redefiniu uma nova centralidade regional para a cidade.

Especialmente virada para a cultura e o desporto, Mirandela criou campeões em todas as modalidades: do futebol ao ténis de mesa, passando pelo xadrez e não esquecendo o tão falado Jet Ski, uma modalidade que atrai milhares de pessoas à cidade do Tua, e que faz com que Mirandela seja considerada o melhor local para praticar Jet Ski, em todo o Mundo.

Ao nível cultural, Mirandela beneficia de um Centro Cultural com mais de 20 anos que é um marco em toda a região, dadas as condições que possui: ampla Biblioteca Municipal, Museu Armindo Teixeira Lopes (vasta, bem variada e prestigiada colecção de escultura, pintura, serigrafia e desenho), auditório com quase 500 lugares e anfiteatro para congressos com cerca de 100 lugares, além de bar e várias salas de apoio. Cinema, teatro, dança e outras actividades culturais, incluindo lançamento de livros e espectáculos de música, encontram aí espaços condignos. E há, ainda, a Esproarte (fundada em 1990), escola de música que é um verdadeiro oásis na região, bem como o Rancho Folclórico de São Tiago (criado em 1963).

A cidade é ainda referência pela Banda de Música 1.º de Maio, pertença da Associação de Socorros Mútuos dos Artistas Mirandenses, já com 126 anos. Possui também uma rádio local «Terra Quente», dois jornais quinzenários «Notícias de Mirandela» e «Terra Quente», além de duas editoras de livros «João Azevedo Editor» e «Tuella y Rabaçal». Para além de óptimas condições naturais para praticar desporto ao ar livre já referidas, existem ainda dois pavilhões gimnodesportivos: o da Reginorde e o do Inatel. Mas há também diversos locais de lazer espalhados pela cidade, com destaque para o Parque Dr. José Gama (figura 4), na margem direita do rio Tua, oferecendo espaços verdes aprazíveis para a prática desportiva.



Figura 4 – Parque Dr. José Gama

Fonte: <http://fotos.afasoft.net/mirandela/parqjgama.htm>, 07/04/2008

Convém não esquecer o magnífico Parque de Campismo da Maravilha, a três quilómetros da cidade, o qual inclui nas suas instalações uma excelente piscina descoberta. O rio Tua, que resulta da junção dos caudais do Tuela e do Rabaçal, a cinco quilómetros de Mirandela, perto do Parque de Campismo, é a maior riqueza paisagística. E é ao longo do Tua que circula, ainda, a linha de comboio baptizada com o seu nome, agora explorada pelo Metropolitano da cidade.

O Palácio dos Távoras (figura 5), onde funciona hoje a sede do Município, é o edifício por excelência de todo o Concelho, atestando a forte ligação desta terra à famosa e desgraçada família.



Figura 5 – Palácio dos Távoras – Câmara Municipal de Mirandela  
Fonte: <http://fotos.afasoft.net/mirandela/camara.htm>, 11/04/2008

Mesmo em frente, surge a chamada Ponte Velha (figura 6), de estilo românico, famosa em todo o país pelos seus arcos desiguais. A montante e a jusante, há mais duas pontes (Machado Vaz e Europa), sendo que a segunda funciona como barragem.



Figura 6 – Ponte velha  
Fonte: [http://cidades.home.sapo.pt/tras\\_os\\_montes/mirandela/](http://cidades.home.sapo.pt/tras_os_montes/mirandela/), 08/04/2008

Vestígio raro da antiga muralha do castelo de Mirandela, merece também destaque a Porta (ou Arco) de Santo António, na Rua do Arco. Não longe dali, existe a Praça Velha (hoje, Praça 5 de Outubro), com o Palácio dos Condes de Vinhais e o antigo edifício dos Paços do Concelho, actual esquadra da P.S.P.

Na área religiosa, Mirandela destaca-se pelo Santuário de Nossa Senhora do Amparo, cuja festa anual (ponto alto no primeiro sábado de Agosto) atrai largos milhares de turistas, além de emigrantes. Mas existe também a Igreja Matriz, junto do Palácio dos Távoras, objecto de recente restauro, bem como a nova Igreja de São Bento.

#### **1.4 Metropolitano de Superfície**

O Metropolitano Ligeiro de Mirandela é uma empresa criada pela autarquia para transporte ferroviário superficial. A sua criação surge em resposta a um conjunto de medidas de racionalização das linhas de baixa, procura que a Comboios de Portugal (CP) pôs em prática no início da década de 90. Neste caso, verificou-se a amputação da Linha do Tua, que antes chegava até Bragança e assim foi encerrada de Mirandela em diante. Perante isto, pelo investimento desta Câmara Municipal, a partir de 28 de Junho de 2005, a nova empresa passou a explorar o troço entre Mirandela e Carvalhais.

Esta linha, além de servir como meio de transporte para turistas e passageiros residentes em Mirandela nas suas deslocações para o seu local de trabalho, como é o caso das estações da “Tarana” que fica localizada numa das zonas mais movimentadas da cidade e a “Jean Monet” que fica bem próxima da zona industrial da cidade, veio também servir de meio de transporte para largas centenas de alunos que frequentam a Escola Profissional de Agricultura de Carvalhais e a Escola de Turismo.

A frota do Metro de Mirandela era composta por 4 automotoras LRV 2000, adquiridas à CP (Série 9500), que pintou de verde (as afectas à CP são vermelhas) e que baptizou com nomes de cidades europeias: Bruxelas, Lisboa, Estrasburgo e Paris. A 12 de Fevereiro de 2006, perto do apeadeiro de Castanheiro, a automotora Bruxelas sofreu um grave acidente, no qual morreram 3 pessoas, e outras 2 ficaram feridas. A automotora viria a ser desmantelada, desfalcando a frota do Metro de Mirandela.

Por concessão da CP, a Metropolitana de Mirandela (figura 7) passou a assegurar também, desde 21 de Outubro de 2001, o serviço no restante troço activo da Linha do Tua (de Tua a Mirandela).



Figura 7 – Metro de superfície de Mirandela

Fonte: <http://images.google.com/images?q=mirandela&gbv=2&hl=pt-PT&start=20&sa=N&ndsp=20>, 11/04/2008

Conteúdo Protegido

# CAPÍTULO II

---

## O LOCAL DE ESTÁGIO

## 1. Apresentação da Guedes Clima

Guedes Clima – Serviços Técnicos de Canalização e Climatização, Lda é o nome da empresa onde efectuei o meu estágio<sup>2</sup>. É uma empresa jovem mas já bastante conhecida na região de Trás-os-Montes. A firma Guedes Clima – Serviços Técnicos de Canalização e Climatização, Lda, entidade Instaladora e Montadora de rede de gás, credenciada pela Direcção Geral de Geologia e Energia, portadora do Alvará n.º 51328 e Título de registo n.º 22245, está situada na zona industrial, rua A, pavilhão n.º 3, em Mirandela.

Foi constituída em 2003, é representada por dois sócios, o Senhor Nuno Cristóvão Cardoso Guedes (Instalador de redes de gás, canalizador) e a Senhora Marisa de Fátima Frade Germano, Técnica de gás.

Esta empresa é constituída por um escritório (emissão de facturas, guias de transporte, orçamentos) e um armazém de materiais essenciais para as instalações (figura 8), com venda directa ao público em geral. Existe, também uma pequena exposição de louças sanitárias (ROCA), de caldeiras a gasóleo, a gás e de painéis solares (RIELLO), de aparelhos de ar condicionado (LG).



Figura 8 – Guedes Clima

Fonte: Elaboração própria

---

<sup>2</sup> Toda a informação relativa à empresa foi baseada em documentação fornecida pela empresa.

Os trabalhos realizados pela firma são, maioritariamente executados por subempreitada (através de empreiteiros) e em habitações unifamiliares. Todos os trabalhos são supervisionados pelo Senhor Nuno Guedes, e de entre estes destacam-se as seguintes:

- a) Instalação de redes de água quente e fria;
- b) Redes de esgotos;
- c) Redes de gás;
- d) Instalações de aquecimento central (gás e gasóleo);
- e) Redes de aspiração central;
- f) Instalações de ar condicionado;
- g) Instalações de painéis solares (energias renováveis);
- h) Colocação de louças sanitárias.

É uma empresa que se rege pelo profissionalismo para com os seus clientes, procurando acima de tudo garantir a total satisfação dos mesmos, primando pela qualidade com que executa os serviços.

Embora sendo uma empresa jovem, tem já provas dadas no concelho, pelo que se alarga já para fora do mesmo, e até para fora da região nomeadamente em Oliveira de Azeméis.

Inserida numa zona do país com temperaturas muito baixas, a empresa Guedes Clima executa cada vez mais serviços que tenham a ver com aquecimento. Desde as caldeiras, até aos painéis solares, sendo uma empresa que acompanha a modernização do sector, executa todos os trabalhos com o máximo profissionalismo.

Com profissionais devidamente certificados pelas entidades competentes no mercado, a Guedes Clima elabora cada trabalho com elevada perfeição, prova disso é a satisfação dos clientes e a posição conceituada que tem no mercado de Trás-os-Montes.

## 2. Organograma da Firma Guedes Clima

A empresa, de pequena dimensão, é de cariz familiar, conta com oito empregados em obra, um fiel de armazém, o Senhor Manuel Borges, que controla todo o material que entra e sai. Conta também com um engenheiro mecânico, o senhor Adérito Rodrigues, que coopera tanto na empresa como nas obras exteriores, e também com uma estagiária que auxilia a administração. É também composta por dois sócios-gerentes: a Senhora Marisa Germano e o Senhor Nuno Guedes.

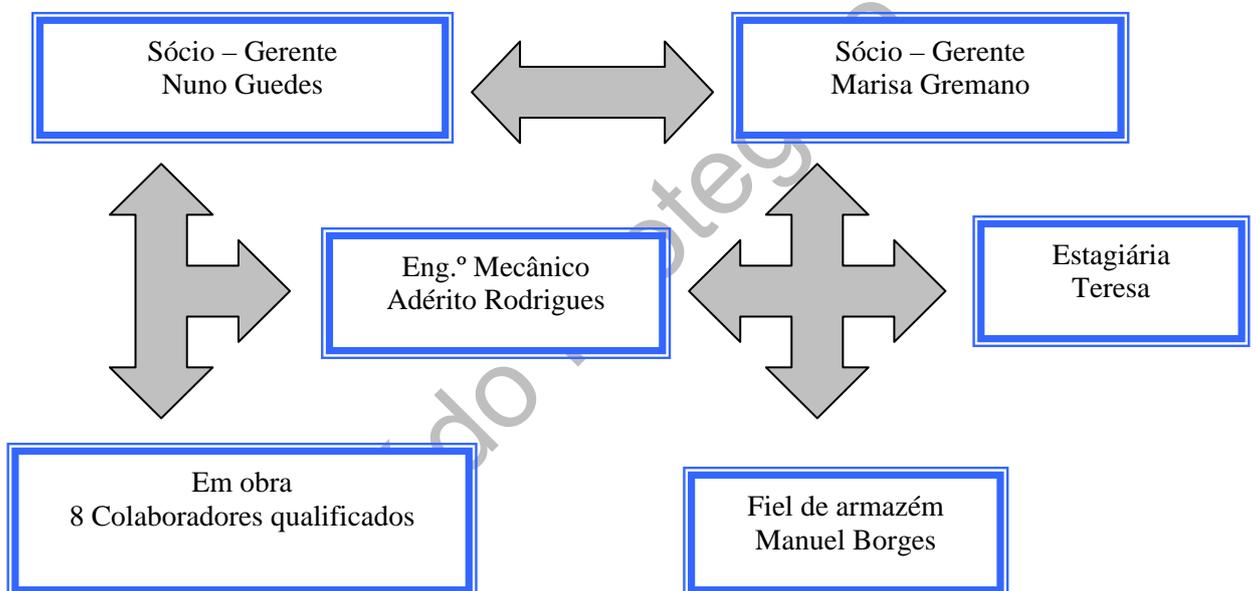


Figura 9 – Organograma da empresa  
Fonte: Elaboração própria

# CAPÍTULO III

---

## O ESTÁGIO

## **1. Atendimento telefónico**

O telefone é um dos meios de comunicação mais importantes de uma instituição, uma vez que é através dele que muitas pessoas formam a imagem da mesma. Assim sendo, deve ser utilizado com todo o profissionalismo, tendo sempre em conta o tom de voz, que deve ser pausado e tranquilo para facilitar a comunicação.

No início do estágio, o desempenho desta tarefa revelou-se um trabalho difícil, uma vez que a falta de experiência se traduzia num nervosismo difícil de controlar. No entanto, todos os dias eram recebidas chamadas na empresa e, com a prática, fui ficando cada vez mais segura no desenvolvimento desta função. Desta forma, sempre que atendia ou realizava chamadas, identificava a instituição e a mim própria. Quando recebia telefonemas, a minha função era filtrar as chamadas, pelo que procurava sempre saber qual era o assunto e a quem eram dirigida antes de as passar. A maioria dos telefonemas eram dirigidos ao Senhor Nuno, sendo muitas vezes devido a avarias, mas como raramente ele se encontrava na empresa, visto que o seu tempo era passado nas obras que lhe eram adjudicadas, solicitava ao interlocutor que me explicasse qual era o problema. Enquanto a pessoa falava eu anotava cuidadosamente o assunto, num caderno existente para o efeito, para que, ao final do dia, o Senhor Nuno tomasse conhecimento dos recados anotados.

## **2. Atendimento ao público**

O atendimento ao público foi uma das tarefas que mais assiduamente realizei, durante os três meses do estágio. Esta actividade é, de facto, essencial para qualquer Instituição, pois dela depende também a imagem que se vai transmitir para o exterior. Por isso, é fundamental receber e encaminhar o público da melhor forma possível para que, deste modo, se possa sempre esclarecer e ajudar o cliente a fim de que este fique satisfeito com o serviço prestado.

Todos os dias atendia pessoas pelas mais variadas situações. Por vezes, era para escolherem loiças sanitárias e, neste caso, mostrava-lhes os catálogos e tentava esclarecer da melhor forma todas as dúvidas que tivessem; outras vezes, eram clientes

que pediam um orçamento e, nesse caso, explicava que tinha que ser o Senhor Nuno a realizar essa tarefa. Nesta situação, dava-lhes um cartão de visita (anexo I) para que pudessem entrar em contacto com ele ou, então, preenchia uma ficha de cliente (anexo II) onde anotava o nome e o número de telefone que depois comunicava ao Senhor Nuno.

Assim, enquanto realizei esta tarefa, tentei ser sempre o mais cordial possível com os clientes. Em primeiro lugar, perguntava o que pretendiam e, caso fosse um assunto que eu pudesse resolver, ajudava a pessoa de modo profissional. Tal como aconteceu em relação ao atendimento telefónico, após algum tempo fui capaz de aperfeiçoar a minha capacidade de me relacionar com o público, passando assim a ajudar as pessoas de uma forma eficiente.

### **3. Gestão da correspondência**

É muito importante que, numa empresa, a redacção de documentos seja feita de forma correcta e profissional. De igual modo, é importante garantir o seu registo, recepção e o respectivo despacho, tanto em relação à correspondência recebida como à expedida.

Como é normal em qualquer organização, também na Guedes Clima era diariamente recepcionada correspondência. A minha função era abrir e encaminhar o correio recebido em nome da empresa. As facturas e recibos eram registados numa folha para o efeito (anexo III), para assim haver um melhor controlo das facturas que estavam por pagar. Depois, colocava as facturas e todos os documentos necessários para a contabilidade numa pasta própria a qual, no final de cada mês, era levada à contabilista para efectuar a contabilidade da empresa.

Toda a correspondência que saísse da empresa tinha de ser fotocopiada e arquivada. As cartas expedidas eram, geralmente, facturas, recibos, cartas de aviso por falta de pagamento e cheques para pagamento de facturas e, nesta situação, tinha que preencher os impressos próprios dos CTT.

## 4. Arquivo

O acto de arquivar é um processo que exige um determinado conhecimento dos vários sistemas de classificação e ordenação de documentos, de modo a permitir que a sua utilização futura seja facilitada, optando-se, assim, por diversos sistemas de arquivo.

Na Guedes Clima todos os dias havia muitos documentos para arquivar. Os orçamentos eram arquivados por ordem alfabética para que sempre que fosse necessário a sua consulta, fosse mais fácil a sua localização, uma vez que ficava por nome de cliente. As facturas, notas de crédito, débito e faxes recebidos e enviados eram arquivados por ordem cronológica, do mais antigo para o mais recente à semelhança da restante correspondência recebida e enviada. Os recibos eram agrafados à factura correspondente, para se saber que a mesma estava paga.

Esta actividade era da minha inteira responsabilidade, por isso tinha sempre o cuidado de arquivar tudo no seu devido lugar, pois todos os dias era necessário consultar os documentos.

Por vezes, o trabalho de arquivo é desprezado e considerado rotineiro. É verdade que acaba por se tornar uma rotina, mas requer muita atenção e memória, pois todos os dias era necessário consultar facturas, orçamentos e a correspondência, e nestes três meses de estágio percebi que esta actividade é muito importante numa empresa, por isso é necessário ter conhecimentos teóricos para uma melhor realização desta tarefa.

## 5. Elaboração de correspondência

Diariamente eram redigidos faxes, correios electrónicos, cartas por falta de pagamento, entre outros. As cartas e os envelopes eram impressos em papel timbrado a fim de permitir, ao receptor, a identificação imediata da Guedes Clima.

Toda a correspondência era redigida em computador que, como se sabe, é uma ferramenta imprescindível em qualquer empresa, pois existe sempre informação a ser processada. No computador era, essencialmente, utilizado o *Microsoft Word* para a

elaboração de cartas comerciais, orçamentos, entre outras tarefas. Era também utilizado o *Microsoft Excel* para discriminar todo o material que era utilizado numa obra, ou quando se efectuavam vendas directas ao público. Utilizava ainda este programa para fazer Folhas de Obra para a facturação (anexo IV).

No computador também utilizava a Internet para consultar o correio electrónico enviado para a empresa e para consultar a conta bancária da mesma, a fim de poder controlar todos os cheques emitidos.

### **5.1. Fax**

O fax é um instrumento indispensável nesta empresa sendo um importante auxiliar, pois através dele é possível enviar com rapidez e segurança vários tipos de documentos.

Na Guedes Clima existe uma folha de fax personalizada (anexo V) o que facilita a sua elaboração, pois pode-se complementar e adaptar às diversas situações. Utilizava este meio de comunicação sobretudo para encomendas, pedidos de orçamentos e envio dos mesmos.

### **5.2. Carta por falta de pagamento**

A carta por falta de pagamento (anexo VI) serve para relembrar aos clientes as facturas em atraso, sempre que expirassem os dias acordados para o pagamento. Infelizmente, em certos casos, tinha-se de se optar pelos meios judiciais, recurso para conseguir o pagamento em dívida.

## **6. Facturação**

A facturação aos clientes era realizada sempre que uma obra acabava, ou havia venda directa de produtos ao público. As facturas, recibos, guias de transporte e notas de devolução são redigidas manualmente, uma vez que na Guedes Clima a facturação ainda não é processada por computador (anexo VII).

Esta tarefa também era também da minha competência, por isso tinha a máxima atenção sempre que a realizava, pois era de extrema importância. No início era uma tarefa difícil, pois tinha receio de cometer algum engano, mas com o tempo fui capaz de a realizar com mais facilidade.

## **7. Elaboração de orçamentos**

Os orçamentos eram sempre elaborados pelo Senhor Nuno. Contudo, ele apenas mencionava os tópicos e dados importantes e, em seguida, entregava-os para eu os redigir convenientemente, a partir de um modelo existente no computador (anexo VIII), o que facilitava toda a minha tarefa. Estes orçamentos especificavam o tipo de material que iria ser utilizado na obra, bem como o custo da mão-de-obra e o custo total da mesma.

## **8. Depósitos bancários**

Os depósitos bancários eram uma tarefa efectuada diariamente, pois todos os dias havia dinheiro e cheques para depositar. A Guedes Clima trabalhava com uma entidade bancária que possibilitava, através de um formulário próprio, o depósito de valores numa caixa própria para o efeito. Assim sempre que me dirigia a essa entidade, preenchia o formulário (anexo IX) e efectuava este tipo de depósito para não perder muito tempo.

Na Guedes Clima existia também um formulário para o registo do livro de cheques para um melhor controlo dos mesmos (anexo X). Aí registava o valor do cheque, a quem o mesmo se destinava e a data do mesmo.

## **9. Outras tarefas**

No início de cada mês, tinha de elaborar um mapa de produtividade (anexo XI) para cada colaborador, o qual servia para registar todo o trabalho realizado em cada dia, bem como a obra onde o mesmo havia sido solicitado Também tinha de fazer pagamentos, tais como pagar à contabilista, o combustível, entre outros. Estes pagamentos eram sempre efectuados através de cheque.

Outra tarefa que tive de realizar durante o estágio foi o pedido de assistências, sempre que havia qualquer tipo de avaria uma caldeira, um electrodoméstico, um ar condicionado, ou outro. Nessas situações, preenchia uma folha de assistência (anexo XII) e enviava o pedido para a respectiva marca.

## Conclusão

Após três meses de estágio vejo que os receios que existiam no princípio foram desaparecendo com o passar dos dias.

Esta fase da licenciatura foi uma experiência importante e enriquecedora para a minha vida profissional, pois foi nela que obtive o meu primeiro contacto com o público, e foi também com o passar do tempo que fui ganhando os conhecimentos necessários para exercer funções de Secretariado e Assessoria.

Não esqueço que na empresa onde efectuei o estágio era necessário fazer uma boa triagem de todas as situações, o que graças ao meu esforço, empenho, dedicação, fui capaz de adquirir, sobretudo com a orientação da minha orientadora na empresa, que sempre me apoiou em todas as tarefas e dificuldades. Assim, depois da adaptação ser mais efectiva, todo tipo de tarefas que iam aparecendo, eram prontamente realizadas por mim sem grandes dificuldades e sempre com profissionalismo.

Posso dizer que o meu estágio foi positivo, pois além de ter podido realizar as mais variadas tarefas, permitiu-me um conhecimento global do funcionamento de uma empresa. Assim pude aperceber-me de todas as dificuldades que podem existir, e constatar que um profissional de secretariado é imprescindível.

Para finalizar, penso que qualquer experiência profissional é positiva e enriquecedora, pois proporciona-nos mais conhecimentos. No meu caso, a convivência interpessoal foi uma delas, pois tive a oportunidade de conviver com todo o tipo de pessoas, e de me adaptar a todo o tipo de situações.

## **Bibliografia Electrónica**

<http://fotos.afasoft.net/>, 08/04/2008

<http://www.mirandela-online.net/>, 08/04/2008

<http://cidades.home.sapo.pt/tras-os-montes/mirandela/>, 08/04/2008

<http://www.cm-mirandela.pt/>, 01/04/2008

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Mirandela>, 25/05/2008

Conteúdo Protegido

## Índice de Anexos

Anexo I – Cartão de Visita

Anexo II – Ficha de Cliente

Anexo III – Folha de Registo de Facturas e Recibos

Anexo IV – Folha de Obra

Anexo V – Folha de Fax

Anexo VI – Carta de Falta de Pagamento

Anexo VII – Factura, Recibo, Guia de Transporte e Nota de Devolução

Anexo VIII – Orçamento

Anexo IX – Depósito Directo

Anexo X – Registo de Cheques

Anexo XI – Mapa de Produtividade Mensal

Anexo XII – Pedido de Assistência

Conteúdo Protegido

# Anexo I

---

## Cartão de Visita

Conteúdo Protegido

# Anexo II

---

## Ficha de Cliente

Conteúdo Protegido

# Anexo III

---

Folhas de Registo de Facturas e Recibos

Conteúdo Protegido

# Anexo IV

---

Folha de Obra

Conteúdo Protegido

# Anexo V

---

Folha de Fax

Conteúdo Protegido

# Anexo VI

---

## Carta de Falta de Pagamento

Conteúdo Protegido

# Anexo VII

---

Factura, Recibo, Guia de Transporte e  
Nota de Devolução

Conteúdo Protegido

# Anexo VIII

---

## Orçamento

Conteúdo Protegido

# Anexo IX

---

## Depósito Directo

Conteúdo Protegido

# Anexo X

---

## Registro de Cheques

Conteúdo Protegido

# Anexo XI

---

## Mapa de Produtividade Mensal

Conteúdo Protegido

# Anexo XII

---

## Pedido de Assistência

Conteúdo Protegido