



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Licenciatura em Comunicação
e Relações Públicas

Joceline Prada da Silva
janeiro | 2012

Ficha de Identificação

Nome: Joceline Prada da Silva

N.º de aluno: 1173

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

Curso: Comunicação e Relações Públicas

Docente Orientador: Dr. Guilherme Monteiro

Instituição de Acolhimento: Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda

Morada: Av. Alexandre Herculano, Bloco L3A – cave
6300-659 Guarda

Telefone: 271 213 176

E-mail: carg.guarda@sapo.pt

Blogue: <http://carlosbritocarg.blogspot.com/>

Supervisor do Estagiário na Instituição: Sr. Carlos Brito

Início do Estágio: 04 de Julho de 2011

Fim do Estágio: 04 de Outubro de 2011

Agradecimentos

A realização deste trabalho não teria sido possível sem o contributo de todos aqueles que, de algum modo, nos ajudaram a concretizar este percurso.

Queremos, por isso, expressar, neste relatório, o nosso profundo e sincero agradecimento:

À Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda, particularmente aos docentes do curso de Comunicação e Relações Públicas que nos transmitiram, não apenas ensinamentos mas também o gosto pela profissão.

Ao nosso Orientador de Estágio, Dr. Guilherme Monteiro, pela sua simpatia, disponibilidade, apoio e compreensão.

À instituição onde decorreu o estágio curricular, o Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda, designadamente a toda a equipa de trabalho, pelo acolhimento e pelo apoio que sempre prestou, especialmente ao nosso Supervisor, Sr. Carlos Brito, pela disponibilidade, profissionalismo e, principalmente, pela partilha de saberes e valores determinantes no mundo do trabalho e na vida em geral.

Aos pais e amigos, com quem partilhámos alegrias e desalentos, e nos acompanharam nesta caminhada, testemunhamos, neste momento especial, todo o nosso carinho.

A todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram para a concretização deste percurso.

Bem-haja.

Glossário de Siglas

CARG	Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda
ESECD	Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
PLA	Problemas Ligados ao Álcool
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UAC	Unidade de Alcoologia de Coimbra

Índice Geral

Introdução	1
Capítulo I – A INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO	3
1. Contextualização geográfica da Instituição	4
2. Caracterização da Instituição	6
2.1 – Missão, Visão e Valores	6
2.2 – Organograma	7
2.3 – Objectivos e actividades	9
2.4 – Análise Swot	11
Capítulo II – A COMUNICAÇÃO NA INSTITUIÇÃO	14
1. Identidade Visual	15
1.1 – Nome	15
1.2 – Logótipo	16
1.3 – Slogan	18
2. O Público-alvo	18
Capítulo III – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO	20
1. Relações públicas institucionais e de assessoria de comunicação	21
1.1 – Comunicação e Atendimento ao Público	21
1.1.2 – Coordenação dos processos de utentes	22
1.2 – Comunicação e Atendimento Telefónico	22
1.3 – Comunicação, gestão do correio electrónico e do blogue	23
1.4 – Comunicação escrita	24
1.4.1 – Recepção, triagem e arquivo de correspondência	25
1.5 – Planeamento e organização de sessões de esclarecimento	26
1.6 – Actualização de material de divulgação	27
1.7 – Organização do <i>Press book</i>	28
1.8 – Tarefas previstas no plano de estágio mas não concretizadas	29
Reflexão final	30
Bibliografia	31
Anexos	

Índice de Figuras

Figura 1 – Mapa do distrito da Guarda	4
Figura 2 – Mapa das freguesias do concelho da Guarda	5
Figura 3 – Organograma do CARG	7
Figura 4 – Análise <i>SWOT</i> do CARG	12
Figura 5 – Logótipo do CARG	17
Figura 6 – Interface do blogue	24
Figura 7 – Participação na sessão de esclarecimento realizada em Tarouca	27
Figura 8 – Público presente na sessão de esclarecimento realizada em Tarouca	27

Introdução

O presente relatório é o resultado do estágio curricular inserido na unidade curricular de Estágio, do 3.º ano do curso de Comunicação e Relações Públicas, e tem como finalidade dar a conhecer a instituição onde o mesmo se realizou, bem como descrever as actividades nele desenvolvidas e os conhecimentos adquiridos enquanto estagiária.

O estágio foi realizado no Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda (CARG) seguindo um plano de estágio (*cf.* anexo I) previamente estabelecido pelo supervisor na instituição, em concordância com o orientador na Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto (ESECD) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). O mesmo foi concretizado durante um período de três meses, entre 4 de Julho e 4 de Outubro de 2011, respectivamente, regendo-se pelo horário em vigor na instituição.

No CARG houve a oportunidade de colocar em prática muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo dos anos de formação académica, visto que muitas das actividades desenvolvidas na instituição passam pelo contacto directo com as pessoas/utentes que diariamente procuram os seus serviços. Embora não se trate de uma empresa, o CARG, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), possui um vertente social e comunicacional importante, sobretudo porque as actividades aí desenvolvidas passam muito pelo atendimento de utentes que vivem de perto o flagelo do alcoolismo. Esta realidade, obriga a que haja uma consciencialização redobrada acerca da comunicação estabelecida, visto que se trata de um público quase sempre vítima ou vitimizado, que necessita de atenção, respeito e apoio a diversos níveis. Nesse sentido, e para que se estabeleça um clima de confiança entre os diferentes públicos (interno e externo), é imperativo manter-se uma imagem positiva, humanizada e objectiva da instituição, dando ênfase ao que diz Lampreia (1992) sobre a comunicação nas relações públicas, quando refere que se trata de uma técnica de comunicação que visa, através da comunicação pessoal, transmitir uma mensagem objectiva de qualquer organização.

Este relatório, apresenta de forma clara e concisa o período de estágio, e estrutura-se formalmente em três partes essenciais, que se complementam.

Assim, no primeiro capítulo, referente à contextualização e à caracterização da instituição de acolhimento, caracteriza-se o distrito da Guarda e apresenta-se o CARG, dando-se especial ênfase à análise *swot* da organização. Posteriormente, no segundo capítulo, relativo à comunicação na instituição, descreve-se a identidade visual e o seu público-alvo. O terceiro e último capítulo, refere-se ao estágio curricular propriamente dito e dão-se a conhecer as actividades nele desenvolvidas.

Metodologicamente, a elaboração do presente trabalho baseou-se na observação participante e na recolha, selecção e tratamento de informação, através de consulta de documentação interna e de pesquisas bibliográficas sobre as temáticas abordadas.

CAPÍTULO I

A INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO

1. Contextualização geográfica da Instituição

Capital de distrito e sede de concelho¹, a cidade da Guarda situa-se numa das encostas da Serra da Estrela, a 1056 metros de altitude, sendo a cidade mais alta de Portugal. Dada a sua situação geográfica é considerada uma das cidades mais frias do nosso país, pelos rigorosos invernos que cobrem as suas montanhas de neve onde correm os rios Zêzere, Douro e Mondego.

A sua proximidade com Espanha, passando pela fronteira terrestre de Vilar Formoso, constitui um ponto de passagem para quem vem do estrangeiro. Actualmente, para além das linhas férreas da Beira Baixa e da Beira Alta, existem outras vias de acesso que traçam novos eixos, nomeadamente a A25, a A23 e o IP2, e proporcionam uma excelente acessibilidade externa.

O distrito da Guarda é composto por 14 concelhos, sendo eles: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Figueira de Castelo Rodrigo, Gouveia, Guarda, Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso e Vila nova de Foz Côa.



Figura 1 – Mapa do Distrito da Guarda

Fonte: <http://portugal-verdegaio.blogspot.com>

¹ Informação adaptada do site <http://www.guiadacidade.pt/pt/poi-distrito-da-guarda-14800>, consultado em 24 de Outubro de 2011.

Cada um destes concelhos oferece um vasto património arquitectónico, cultural e gastronómico rico e variado.

Enquanto sede de concelho², a Guarda é constituída por 52 freguesias rurais e três urbanas. Trata-se, assim, de um concelho de dimensão média.



Figura 2 – Mapa das freguesias do Concelho da Guarda

Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=657&Action=seccao>

² <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=586&Action=seccao>, consultado em 24 de Outubro de 2011.

2. Caracterização da Instituição

Em 7 de Dezembro de 1983, por iniciativa de um alcoólico recuperado que, após o seu tratamento em 1980, começou a ajudar pessoas que se encontravam na mesma condição que ele próprio estivera anteriormente, é fundado nesta capital de distrito e sede de concelho, o CARG, uma IPSS que tem como lema: “Em ajuda aos alcoólicos do Distrito da Guarda”.

O CARG localiza-se numa das avenidas principais da cidade, integrando-se numa zona frequentada, maioritariamente, por uma população jovem uma vez que as suas instalações se encontram em frente ao Instituto Português da Juventude e à Escola Secundária Afonso de Albuquerque, existindo, também, nas imediações a Escola Profissional – EnsiGuarda.

2.1 Missão, Visão e Valores

O Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda, ao longo dos seus quase 28 anos de existência, tem tido como missão prestar um serviço personalizado aos indivíduos com Problemas Ligados ao Álcool (PLA) e às suas famílias.

Pioneiro na luta contra o alcoolismo, o CARG assume como principal propósito a sensibilização para o tratamento, o apoio na recuperação e na reinserção social dos indivíduos com PLA. Para além disso, tem um papel importante na integração da família no processo de tratamento e, ainda, a promoção da prevenção do alcoolismo através de inúmeras acções de sensibilização.

No que concerne à visão, o CARG pretende ser uma instituição reconhecida e uma estrutura de referência no apoio aos indivíduos com PLA e suas famílias, o que determina os valores pelos quais se rege, a saber:

- Respeito e confidencialidade;
- Profissionalismo e rigor;
- Responsabilidade e seriedade.

2.2 Organograma

Cada organização tem o seu próprio modo de agrupar os recursos, dividir e decompor as tarefas globais em subtarefas, estabelecer uma hierarquia de autoridade, bem como definir a sua estrutura interna.

Na perspectiva de Chiavenato (1983) as organizações são heterogéneas e diversificadas, tendo tamanhos, características, estruturas, objectivos e tipologias diferentes. Nesta óptica, existem organizações lucrativas (designadas de empresas) e organizações não lucrativas.

Como atrás se disse, o CARG, sendo uma IPSS, é uma instituição não lucrativa, sendo todos os seus serviços gratuitos para os utentes. Tal não impede, contudo, que dependa de uma administração/direcção que controla as actividades e divide as tarefas no seio da organização.

Assim, como qualquer outra organização, o CARG possui um organograma que não é mais do que a representação gráfica da estrutura interna formal da organização (Chiavanato, 1983) e define as suas hierarquias, permitindo a visualização rápida e simples do seu esquema organizacional.

A seguir se apresenta o organograma da instituição.

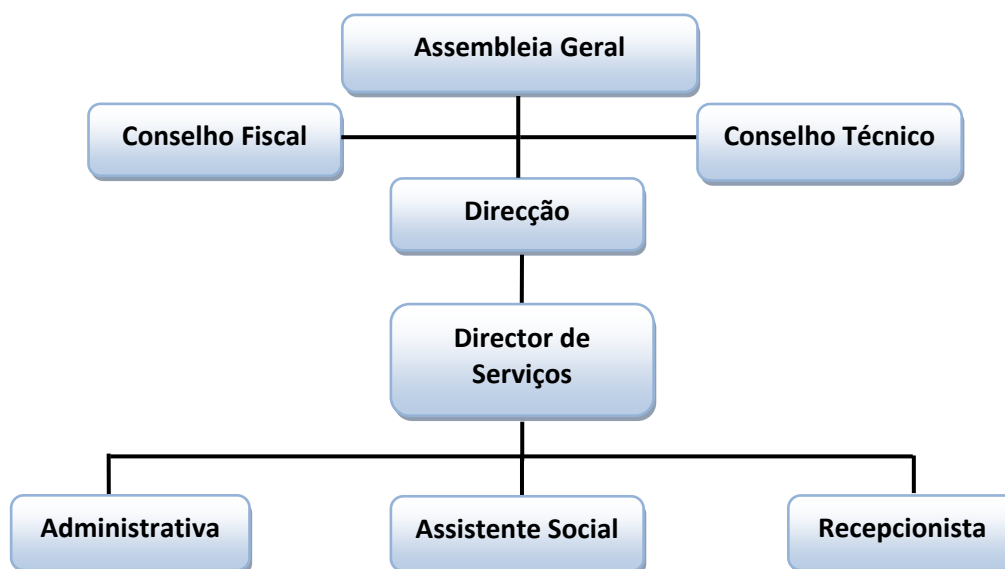


Figura 3 – Organograma do CARG

Fonte: Documentação Interna

O CARG possui corpos gerentes, que são constituídos pelos membros da Assembleia Geral, da Direcção, do Conselho Fiscal e cujas funções se regem pelos Estatutos da instituição.

À Assembleia Geral compete dirigir, orientar e disciplinar os trabalhos ou assuntos quando se reúne em sessões ordinárias e extraordinárias, bem como deliberar sobre todas as matérias que não se incluem nas competências legais ou estatutárias dos outros corpos.

Relativamente à Direcção, enquanto órgão executivo, compete-lhe garantir a efectivação dos direitos dos utentes, organizar o quadro de pessoal, submeter ao parecer do órgão de fiscalização o relatório e contas de gerência, bem como o orçamento e programa de acção para o ano seguinte e, por último, zelar pelo cumprimento da lei, dos Estatutos e das deliberações dos órgãos da instituição. De referir que a Direcção do CARG é o único órgão interno que tem, obrigatoriamente e tal como definido nos seus Estatutos, de ser constituída por alcoólicos tratados.

Quanto ao Conselho Fiscal tem o dever de dar parecer sobre o relatório de contas, orçamentos e todos os assuntos que a Direcção submeta à sua apreciação e exercer a fiscalização sobre os documentos da instituição sempre que julgue conveniente.

O Conselho Técnico é um órgão da instituição mas não faz parte dos corpos gerentes, uma vez que se limita a emitir pareceres técnicos em reuniões pré-estabelecidas e de acordo com o bom funcionamento do CARG.

Como atrás se referiu, a Direcção, é um órgão executivo, a quem compete assegurar o regular funcionamento e manutenção dos serviços da instituição. A este órgão compete ainda contratar o pessoal julgado necessário para o correcto desempenho das actividades. Neste momento, existem no CARG quatro funcionários que desempenham as seguintes funções: Director de Serviços (alcoólico tratado), Administrativa, Assistente Social e Recepcionista, cujas funções desempenhadas (apoio técnico, social e administrativo) se encontram enumeradas em anexo (*cf.* anexo II).

2.3 Objectivos e actividades

Sendo uma IPSS sem fins lucrativo, como atrás se referiu, o CARG tem como objectivos primordiais:

- Promover a prevenção do alcoolismo e dos problemas ligados ao álcool;
- Dinamizar e sensibilizar o tratamento de alcoólicos em articulação com os Serviços de Saúde Oficiais e a Unidade de Alcoologia de Coimbra Maria Lucília Mercês de Mello (UAC);
- Assistir e amparar os alcoólicos tratados e seus familiares.

Em concordância com estes objectivos, e atendendo a que

“o conhecimento das manifestações clínicas ligadas ao consumo de álcool foi durante muito tempo prejudicado pela ausência de conceitos (de doença, de alcoologia, de saúde pública e outros) e pelo desconhecimento dos efeitos tóxicos do álcool no indivíduo” (Mercês de Mello *et al.*, 1988:46-47).

a instituição foi criada com o objectivo de ajudar os indivíduos com consumos excessivos de álcool, sendo portanto esta a sua principal prioridade. Nesta sequência, o CARG tem como resposta social o Atendimento e Acompanhamento Social - Apoio à Recuperação de Alcoólicos e suas famílias, na qual se integram as seguintes actividades:

- Atendimento ao público na sede;
- Colaboração e articulação com várias entidades locais e regionais, nomeadamente,
 - Centro Distrital de Segurança Social da Guarda
 - Comissões de Protecção de Crianças e Jovens
 - Estabelecimento Prisional Regional da Guarda
 - Equipas Beira Norte de Reinserção Social
 - Técnicos de Serviço Social e de Saúde do Hospital Sousa Martins da Guarda e dos Centros de Saúde Regionais
 - Tribunais e Autoridades Policiais (PSP e GNR) na resolução de casos de alcoolismo, violência doméstica e outros
 - Autarquias do Distrito
 - Unidade Local de Saúde da Guarda

-
- Sensibilização e motivação do indivíduo com PLA ao tratamento, através de atendimento na sede;
 - Deslocações para intervir de forma directa junto dos indivíduos com PLA no seu local de residência ou de trabalho em todo o distrito da Guarda e extra-distrito;
 - Integração dos indivíduos com PLA em processos de tratamento e recuperação através do acompanhamento à UAC nas primeiras consultas e internamentos;
 - Internamento dos indivíduos com PLA quando necessário, nos Serviços de Medicina e de Psiquiatria do Hospital Sousa Martins da Guarda;
 - Acompanhamentos dos utentes à UAC nas altas e nas consultas de pós-tratamento, sempre que a falta de meios e as suas condições sociais e económicas assim o exijam;
 - Apoio aos utentes com PLA e seus familiares antes e após o tratamento, sensibilizando-os para uma mudança de comportamento e amparando-os dentro das possibilidades da instituição, de modo a evitar a recaída, efectuando deslocações à sua residência ou ao seu local de trabalho para os acompanhar, quando seja denunciada a sua não comparência às consultas de pós-tratamento, às reuniões de terapia de Grupo e reuniões dirigidas aos familiares, ambas realizadas na UAC;
 - Apoio social e financeiro (em situações devidamente justificadas), através do fornecimento de vestuário, alimentos, medicamentos, entre outros;
 - Colaboração com a família e com outros elementos extra-familiares próximos do indivíduo com PLA, através da motivação e apoio no processo de recuperação, reinserção social e profissional, de forma a evitar as separações entre o casal, os baixos rendimentos escolares dos filhos, os despedimentos, entre outras consequências;
 - Criação de condições para a inclusão, qualificação e/ou reintegração dos indivíduos com PLA, nomeadamente na sociedade e no mercado de trabalho, dentro das possibilidades da instituição;

-
- Prevenção Primária – Realização de acções de formação para técnicos e sessões de esclarecimento em escolas, empresas, estabelecimentos prisionais regionais, na comunidade em geral, e em outras IPSS, sempre que solicitadas;
 - Promoção de acções conjuntas de Sessões de Esclarecimento, Colóquios, Conferências, Congressos e Acções de Formação no âmbito de Programas e respectivos Projectos que envolvam a área do alcoolismo em coordenação, articulação e parceria com outras instituições oficiais e particulares;
 - Realização de Encontros de Alcoólicos Tratados de forma a proporcionar aos utentes e seus familiares confiança, orgulho e perseverança.

De salientar, a especial relevância da colaboração entre o CARG e a UAC. Na prática, o CARG faz o trabalho “de terreno”, sensibilizando o utente com PLA para um tratamento que, a acontecer, terá lugar na UAC. Esta unidade de alcoologia, recebe exclusivamente indivíduos com PLA. Quando esta situação acontece, depois de sensibilizado ao tratamento pelo director de serviços do CARG, o utente é encaminhado para uma consulta prévia de avaliação na UAC e, caso aceite o tratamento ou se encontre em situação de poder ser internado, fica nessa unidade de alcoologia durante três semanas, quando se trata de um tratamento normal³. Importa referir, que todo o processo de transporte e acompanhamento dos utentes, até ao internamento propriamente dito, é assegurado pelo CARG.

2.4 Análise SWOT

A análise *SWOT* é uma técnica de análise ou diagnóstico que permite estudar, de forma estratégica, o ambiente em que uma organização se encontra posicionada, baseando-se na observação e na avaliação de aspectos internos e externos desse mesmo ambiente, de maneira a poder detectar eventuais problemas e melhorar o contexto institucional. Como é reiterado por Caetano *et al.*, (2004: 80) a “*análise SWOT permite à empresa situar-se tendo em conta a*

³ Há tratamentos que têm uma duração e uma tipologia diferentes. Por exemplo, quando um utente é internado mais do que uma vez, o período de desintoxicação é geralmente mais curto, podendo inclusive ser realizado em ambulatório (doente externo).

sua envolvente externa e interna e os respectivos factores de influência”. Assim, procurando aplicar esta técnica à instituição onde decorreu o estágio, expõe-se, de seguida, o resultado da análise global efectuada:

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Sensibilização por parte da equipa de trabalho em adaptar o discurso técnico a cada utente, bem como aos seus familiares; ⊕ Excelente articulação com diversas entidades locais, distritais e regionais; ⊕ Boa localização geográfica da sede com instalações adequadas às actividades; ⊕ Estagiários que reforçam o espírito de trabalho dinâmico; ⊕ Serviços informatizados, que facilitam a comunicação e o funcionamento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Falta de resposta da UAC/ Saturação do serviço – Apesar da articulação existente; ⊕ Falta de conhecimento da problemática do alcoolismo ao nível do núcleo familiar; ⊕ Estigmatização do indivíduo com PLA que se auto-marginaliza; ⊕ Escassez de apoios financeiros.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Envolvimento da população local no que concerne à problemática do alcoolismo; ⊕ Interesse dos jovens e da população pela dinamização de acções preventivas/sessões de esclarecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Aumento dos casos de alcoolismo no distrito; ⊕ Políticas nacionais e/ou internacionais adversas ao financiamento da Segurança Social e, em consequência, das IPSS; ⊕ Conjuntura económica actual que pode potenciar o reavivar de falsos conceitos enraizados (o álcool aquece, dá força, ...)

Figura 4 – Análise SWOT do CARG

Fonte: Elaboração própria

De assinalar que as fraquezas apontadas resultam, quase sempre, da conjuntura externa à instituição. No caso da *Falta de resposta da UAC/ Saturação do serviço*, deve referir-se que apesar da articulação entre o CARG e a UAC existir há já quase 28 anos, o número de vagas para internamento não se alterou ao longo do tempo, o que dificulta grandemente o trabalho

desta IPSS. No que concerne à fraqueza *Escassez de apoios financeiros*, ressalta-se que a conjuntura económica actualmente vivida, potencia esta realidade, podendo, também, limitar o campo de actuação do CARG.

Apesar das fraquezas existentes e das ameaças que possam vir a confirmar-se, pode contudo depreender-se que o CARG sustenta uma relevante envolvência com agentes de diversas áreas no meio em que se encontra inserido, tendo óptimas condições para prosseguir as suas actividades junto dos seus utentes e familiares, bem como da comunidade em geral. De facto, tendo em conta a oportunidade *Envolvimento da população local no que concerne à problemática do alcoolismo*, assinalada na análise acima apresentada, julga-se que é possível atenuar e prevenir as situações de alcoolismo existentes.

CAPÍTULO II

A COMUNICAÇÃO NA INSTITUIÇÃO

1. Identidade Visual

A criação e a projecção de uma imagem prestigiada são de extrema importância para qualquer organização. No entanto, a manutenção dessa boa imagem junto do público é crucial pois é através dela que a organização transmite o que deseja e se dá a conhecer. É neste contexto que a identidade visual assume um papel preponderante na actividade de uma organização, visto que a “ *identidade de qualquer instituição começa, em termos de comunicação, pelo seu nome, pelo seu logotipo e também pelo seu slogan, que são os elementos primários para a identificação e reconhecimento desta junto do público*” (Lampreia, 1992: 48).

A identidade visual traduz-se naquilo que a instituição realmente é, devendo ser clara na transmissão dos seus valores, objectivos e acções para que o público crie uma relação de confiança e aceitação. Nesse sentido, e retomando as palavras de Lampreia (1992), o nome, o logótipo e o slogan são de extrema importância na afirmação de uma identidade. Nos pontos que se seguem, referir-nos-emos especificamente a estes aspectos, no que respeita à instituição que acolheu o nosso estágio.

1.1 Nome

O nome de uma organização é fundamental para a sua identificação, por isso deve ser escolhido com base num pressuposto, uma vez que é a partir do nome que o público começa a conhecer a organização.

Como é referido por Lampreia (1992: 49) “*existem sete categorias de nomes a saber:*

1. *Nome individual*
2. *Associação de nomes*
3. *Nome descritivo*
4. *Nome abreviado*
5. *Iniciais*
6. *Nome fabricado*
7. *Nome por analogia*”

A terceira categoria, designada de “*nome descritivo*”, é a que se aplica ao CARG, por ser, neste caso, aquela que através do nome permite claramente a identificação da actividade desenvolvida (Lampreia, 1992).

1.2 Logótipo

O logótipo é outro dos elementos que compõem a identidade visual, sendo imprescindível à identificação de uma empresa, “*é tradicionalmente considerado como o ponto de partida da sua política de comunicação institucional. Funciona, de certo modo, como o seu bilhete de identidade visual, onde mediante um símbolo e uma forma apresenta a personalidade e faz prova de existência da empresa*” (Lampreia, 1992: 49-50).

O logótipo deve ser único, de fácil percepção, de grande clareza, de boa memorização e de fácil associação por parte do público.

Na perspectiva de Joly (2007), a imagem “*é composta por diferentes tipos de signos (linguísticos, icónicos e plásticos) que concorrem em conjunto para a construção de uma significação global e implícita*” (Joly, 2007: 55). Nesta perspectiva, as imagens dizem sempre muito mais do que o que é percebido ao primeiro olhar. Assim, é importante fazer-se a análise semiótica das imagens, neste caso concreto de um logótipo, a qual deve perspectivar-se segundo três vertentes:

- Na primeira vertente, a autora refere-se aos signos plásticos ou *Mensagem Plástica* (Joly, 2007), não específicos como a cor, a textura o traço e a forma. Realçando que os signos plásticos não são aleatórios, sendo escolhidos em conformidade com a mensagem que se pretende transmitir;
- A segunda vertente, refere-se à observação dos signos icónicos que representam o conteúdo e a expressão, realçando-se o modo como os signos interagem entre si numa relação icónico-plástica;
- A terceira e última vertente, mostra o modo como a mensagem é reforçada pela palavra, numa relação icónico-linguística.

A figura que se segue representa o logótipo do CARG. Não querendo ser exaustivos nesta matéria, limitar-nos-emos a analisá-lo segundo o que, apenas, nos foi transmitido na instituição acerca do mesmo.



Figura 5 – Logótipo do CARG

Fonte: Interna

O logótipo do CARG, cujo fundo é amarelo ocre, representa a força psíquica e o poder da vontade e foi, essencialmente, concebido com o intuito de identificar as várias etapas da vida, pelas quais passa um indivíduo com problemas de alcoolismo. Estas etapas são representadas por imagens que, por sua vez, estão separadas por uma cruz de cor lilás, simbologia da consciência do ser, que expressa todo o sofrimento envolvendo o dia-a-dia da pessoa alcoólica.

A imagem, posicionada à esquerda do lado superior do símbolo da cruz, representa um alcoólico tratado a abordar um indivíduo com problemas de alcoolismo, na tentativa de o sensibilizar ao tratamento. Continuando, do lado superior mas posicionada à direita, está a imagem de um grupo de pessoas, junto a um edifício, que representa os fundadores da instituição.

Neste seguimento, na parte inferior direita da cruz, visualiza-se um indivíduo com uma garrafa na mão. Esta imagem pretende mostrar a situação de degradação à qual um indivíduo com PLA pode chegar. Para finalizar, encontra-se no lado esquerdo, a imagem de uma mulher com duas crianças, o que significa o abandono do lar e, em consequência, a separação da família.

As palavras usadas no logótipo, “EM AJUDA AOS ALCOÓLICOS DO DISTRITO DA GUARDA”, redigidas a cor preta, reforçam, por um lado, a mensagem que se quer transmitir e por outro, o lema que rege a instituição. De realçar, ainda, o *lettering* usado, que transmite uma sensação de sobriedade mas, também, de classe e requinte.

1.3 Slogan

O *slogan* sendo o terceiro elemento da identidade visual, é “*utilizado também na comunicação empresarial, não para promover os produtos, mas com a finalidade de reforçar a mensagem do logotipo, exprimindo a filosofia da empresa*” (Lampreia, 1992: 53).

Nesta perspectiva, o slogan deve ser claro, concreto e conciso mas também de fácil memorização, com o principal objectivo de transmitir uma mensagem sucinta que, em poucas palavras, diga muito, que seja sugestiva e positiva (Joly, 2005), que conduza à confiança sentida pelo público e lhe desperte curiosidade e interesse.

O slogan do CARG, “*Não somos contra o uso mas contra o abuso*”, tem um carácter preventivo sobre o consumo de bebidas alcoólicas. Como se pode aferir, a mensagem não é fundamentalista e apenas pretende ensinar as pessoas a beber moderadamente.

2. O Público-alvo

O campo de acção do CARG desenvolve-se nos 14 concelhos do distrito da Guarda, podendo abranger concelhos de outros distritos quando solicitado, tendo como principal público os utentes com PLA e os seus familiares.

Os indivíduos com PLA que esta IPSS recebe são, maioritariamente, do sexo masculino, uma vez que as mulheres ainda sentem vergonha em “dar a cara” e afirmar que bebem exageradamente apesar de, actualmente, se verificar um aumento do alcoolismo feminino. Estas pessoas apresentam diferentes histórias de vida, umas mais complicadas do que outras e algumas, já, com implicações gravíssimas como são os casos de violência doméstica, de tentativa de abuso sexual a menores, de violação ou até de homicídio. No entanto, todas elas têm um elemento comum: a dependência do álcool.

Os familiares, por sua vez, são os que se preocupam e querem ajudar a todo o custo mesmo que, muitas vezes, se sintam impotentes. Alguns acompanham o utente no momento do seu atendimento na sede do CARG. Em geral, apresentam um enorme cansaço psicológico devido ao imenso sofrimento pelo qual passam todos os dias. Apesar disso, procuram ajudar o seu familiar com PLA e, tal como ele próprio, não minimizam o seu sofrimento. De facto, é o próprio doente que, todos os dias, reconhece que não agiu de forma correcta, tendo consciência de que se magoou e agrediu física, verbal e psicologicamente os seus entes queridos, prometendo a eles e a si próprio, *que amanhã não voltará a beber*.

Para além deste público, aquele a quem se dirige a sua principal actividade, o CARG, seguindo a linha do primeiro dos seus três primordiais objectivos referidos no capítulo I deste relatório (Promover a prevenção do alcoolismo e dos problemas ligados ao álcool), tem também como público-alvo os jovens e a comunidade em geral, assumindo um importante papel preventivo em relação ao excessivo consumo de álcool.

Dando credibilidade ao dizer popular que “mais vale prevenir do que remediar”, a prevenção assume primordial importância na responsabilidade social da instituição, materializando-se através da dinamização de sessões de esclarecimento/acções de prevenção, como mais à frente será explanado neste relatório.

CAPÍTULO III

ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

1. Relações públicas institucionais e de assessoria de comunicação

O estágio curricular pode definir-se como uma fase em que se conjugam os elementos teóricos com as situações práticas e comunicacionais que surgem no quotidiano de trabalho. De acordo com José Rodrigues dos Santos, o *“acto de comunicar é uma das formas fundamentais de existência. Tudo o que é vida é comunicar, porque implica necessariamente o transporte de ideias e objectos de um ponto para o outro”* (Santos, 1992: 14).

A versatilidade e comunicabilidade devem ser uma característica intrínseca do profissional independentemente da sua área, sem que sejam descurados os princípios da exigência e da consciência. A eficácia na comunicação é o alicerce para se ser bem sucedido no mundo do trabalho.

Assim, durante o estágio, houve a preocupação de desempenhar, com sucesso e de modo eficiente, as tarefas atribuídas; houve também a oportunidade de adquirir novos conhecimentos acerca da forma de agir e de encarar novos desafios, relacionados com o próprio desempenho dessas tarefas.

Seguidamente, descrever-se-ão pormenorizadamente todas as actividades desenvolvidas no estágio realizado no CARG.

1.1 Comunicação e Atendimento ao Público

O atendimento ao público é fundamental numa instituição, cabendo ao profissional de relações públicas o papel de construir uma boa imagem que será, posteriormente, transmitida para o exterior. O modo de abordagem, a predisposição e a simpatia determinam a impressão global do serviço prestado.

No CARG, o atendimento ao público é uma prática constante e consiste, essencialmente, na recepção de familiares, amigos, entidades patronais de indivíduos com PLA e, sobretudo, desses próprios indivíduos. Neste âmbito, esclarecem-se dúvidas relativas ao funcionamento da instituição, ao tipo de apoio prestado, ao modo de acção e ao processo de sensibilização do utente a tratamento.

De salientar que, frequentemente, há o atendimento de estudantes dos mais variados níveis de ensino. Alguns, pretendem receber informação e consultar material de apoio sobre a problemática do alcoolismo a fim de realizarem trabalhos académicos; outros pedem a deslocação à escola que frequentam para a dinamização de uma sessão de esclarecimento; outros, ainda, solicitam uma entrevista ao responsável da instituição com o objectivo de, à posteriori, desenvolverem uma qualquer actividade escolar.

1.1.2 Coordenação dos processos de utentes

Uma das principais actividades realizadas na instituição consistia no atendimento/recepção e orientação diária dos utentes (indivíduos com PLA) que, quase sempre, nos chegavam pedindo ajuda para o seu problema. Nesse sentido, era nossa tarefa receber adequadamente os utentes, tratando-os com respeito e perseverança, sabendo ouvir os seus problemas e, sobretudo, fazendo-os sentir seguros e com a certeza de que tinham vindo pedir ajuda ao local certo. No seguimento da recepção dos utentes, eram marcados os atendimentos com o técnico responsável pela execução desta tarefa. Nesta sequência, era da nossa competência iniciar o processo individual do utente (*cf.* anexo III)⁴, através do preenchimento de uma ficha individual seguindo, assim, o regulamento interno da resposta social existente na instituição. O processo individual do utente, de extrema importância na instituição, é constituído pela identificação do utente e pelo registo dos seus dados pessoais, onde constam, entre outras, informações sobre o tipo de intervenção, a constituição/caracterização do seu agregado familiar, as condições socioeconómicas e as necessidades identificadas no caso concreto.

1.2 Comunicação e Atendimento Telefónico

O telefone é um importante instrumento de trabalho em qualquer organização ou instituição devendo, por isso, ser usado com critério, conhecimento e sobretudo atender aos princípios básicos que regem a sua utilização, a fim de transmitir uma imagem profissional da organização.

⁴ De referir que, embora existisse, a melhoria estética/visual do processo individual do utente foi uma das tarefas realizadas no decorrer do estágio.

É comumente aceite dizer-se que, ao telefone, *o sorriso ouve-se*. Deste modo, para além de ser importante saber atender correctamente o telefone, com educação e elegância, é fundamental apresentar um timbre de voz calmo e acolhedor, que dê vontade ao interlocutor de nos ouvir e de ser ouvido. Nesta instituição, essa necessidade é ainda mais premente porque, muitas vezes, do outro lado, temos alguém com problemas e que precisa de ajuda.

É, muitas vezes, através deste meio de comunicação que se estabelece o primeiro contacto com a instituição. Assim, sempre que necessário, atendíamos o telefone, tendo o cuidado de não o deixar tocar excessivamente, dando assim ênfase à importância da comunicação dentro de uma instituição. De facto, embora pareça algo insignificante, o atendimento telefónico é também um veículo da imagem de qualquer organização.

Para além de atender utentes ou familiares de indivíduos com PLA, o telefone era também sistematicamente usado para atender as solicitações de intervenção, por parte de técnicos de várias áreas (médicos, assistentes sociais, psicólogos, entre outros), e para resolver assuntos dos mais variados âmbitos. Era, por exemplo, através do telefone que, muitas vezes, se fazia a gestão da agenda e a marcação de atendimentos dos utentes, tanto na sede da instituição como na UAC, principal parceira do CARG no tratamento do utente com PLA.

1.3 Comunicação, gestão do correio electrónico e do blogue

Na sociedade do conhecimento em que actualmente nos movemos, desnecessário será dizer que as novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são, hoje, uma realidade incontornável e uma ferramenta imprescindível em todas as organizações.

No CARG, instituição que acolheu o nosso estágio, essa realidade também esteve presente. Não nos referimos aqui à utilização de tecnologia de ponta, até porque, enquanto IPSS, a instituição tem dificuldades financeiras. Contudo, está equipada com alguns computadores, todos ligados à internet.

Assim, tendo um endereço de correio electrónico, e porque a sua gestão assídua e a resposta atempada e correcta das mensagens, revela também muito da imagem comunicacional da instituição, uma das tarefas de que nos ocupámos diariamente consistia na gestão do correio

electrónico, na resposta das mensagens e no envio de documentos em formato pdf (cf. anexo IV) quando necessário, entre outros.

A instituição dispõe ainda de um blogue, acessível através do endereço <http://carlosbritocarg.blogspot.com/>, abaixo exemplificado na figura, sendo uma das nossas funções a sua actualização assídua através da introdução de informação sobre acontecimentos relacionados, principalmente, com as actividades desenvolvidas na área da prevenção do alcoolismo.



Figura 6 – Interface do blogue do CARG

Fonte: <http://carlosbritocarg.blogspot.com/>

1.4 Comunicação escrita

A comunicação escrita assume, hoje, uma importância fundamental no mundo em que vivemos e nos movemos enquanto profissionais. De facto, comunicamos cada vez mais. No mundo empresarial, fazemo-lo, como atrás se disse, muitas vezes através da Internet e do correio electrónico.

Mantém-se, contudo, a escrita no seu “modo mais tradicional”, através do fax, dos memorandos e dos ofícios. Não devemos, por isso, descurar a comunicação escrita, sabendo que um texto bem escrito pode ser fundamental em muitas situações. O profissional, independentemente da sua área de formação, necessita de conhecer bem a sua língua e as normas de escrita para que, assim, possa elaborar textos concisos e bem estruturados que transmitam de forma clara seu objectivo, e veiculem uma boa imagem da instituição.

1.4.1 Recepção, triagem e arquivo de correspondência

No seguimento do que acima ficou exposto, facilmente se deduz que a correspondência faz parte integrante do dia-a-dia de uma qualquer organização, sendo o ofício o modo de comunicação escrita mais utilizado. Na perspectiva de Rei (2000) o ofício, sendo um meio de comunicação muito antigo, não é mais do que uma conversa por escrito, dirigida a um interlocutor ausente. Embora esteja cada vez mais ultrapassado por outros meios de comunicação mais céleres e actuais a verdade é que “*a sua actualidade mantém-se tal como as suas características; economia, personalização, substituto do diálogo*” (Rei, 2000: 158).

No CARG, a comunicação escrita é, também, uma realidade incontornável. Assim, diariamente era recebida inúmera correspondência, que era devidamente triada e encaminhada para despacho. Quando necessário, era dada uma resposta adequada e atempada à mesma, procedendo-se, finalmente, ao seu arquivo.

O arquivo representa a memória da instituição. Trata-se de uma tarefa morosa e normalmente pouco agradável. Contudo, é de máxima importância mantê-lo devidamente actualizado. Muitas vezes, e cada vez mais, substituído pelo arquivo digital, o arquivo em papel continua a ter o seu lugar nas organizações.

No caso do CARG, prevalece ainda o arquivo em papel, acondicionado em dossiês devidamente arrumados em estantes, na vertical, e correctamente identificados para uma fácil e rápida consulta, quando necessário. Na instituição, o arquivo de documento é feito por ordem cronológica (do mais antigo para o mais recente) e dividido por assuntos.

Era da nossa competência, durante o período em que decorreu o estágio, mantê-lo organizado e actualizado. Assim, diariamente, como acima se referiu, procedia-se à triagem da correspondência e ao arquivo da mesma nos devidos locais.

1.5 Planeamento e organização de sessões de esclarecimento

A prevenção é uma máxima da instituição. Assim sendo, constam do seu plano de actividades a realização de sessões de esclarecimento/acções de prevenção, não só em escolas, muito frequentes e solicitadas a partir do 1º período lectivo, mas também para a comunidade em geral.

Uma vez que o estágio foi realizado em período de férias lectivas, não houve a oportunidade de participar em nenhuma sessão realizada numa escola. Apesar disso, foi-nos possível proceder à actualização de uma apresentação informativa e didáctica em *PowerPoint* (cf. anexo V), e à concepção de um folheto informativo com uma finalidade preventiva a ser distribuído durante as sessões de esclarecimento/acções de prevenção ou simplesmente fornecido a quem procura informações para a realização de trabalhos académicos (cf. anexo VI).

No que concerne, à concepção do folheto informativo procurámos seguir a mesma linha de grafismo, já usada em outros materiais de prevenção existentes no CARG. Assim sendo, elaborámos o folheto com o programa *Corel Draw X4*, onde aplicámos uma imagem de fundo usualmente utilizada pela instituição noutros suportes de comunicação deste género, nomeadamente um desdobrável, a que mais à frente nos referiremos.

Tivemos, contudo, a oportunidade de poder participar e apoiar a realização de uma sessão de esclarecimento dirigida à comunidade em geral, como se pode visualizar nas figuras abaixo apresentadas. A participação do CARG nesta iniciativa, intitulada “Contradições – Intervenção nos Comportamentos Aditivos”, foi solicitada pela Rede Social de Tarouca (cf. anexo VII), aconteceu no dia 23 de Setembro de 2011, no auditório Adácio Pestana em Tarouca, tendo estado presentes cerca de 60 participantes.



Figura 7 – Participação na sessão de esclarecimento realizada em Tarouca

Fonte: Interna



Figura 8 – Público presente na sessão de esclarecimento realizada em Tarouca

Fonte: Interna

1.6 Actualização de material de divulgação

Atendendo a que uma imagem *vale por mil palavras*, a imagem é um modo de comunicação a não ser descurado, para que uma organização se “mantenha viva”. Assim, quer a organização tenha objectivos puramente comerciais ou fins simplesmente sociais, como é o caso, é importante conceber materiais promocionais, para que a imagem seja mantida e permanentemente renovada.

Neste sentido, o CARG, ao longo dos anos, tem tido a preocupação de actualizar o desdobrável informativo da instituição, uma vez que se trata de um veículo de comunicação que permite atingir um vasto público e um instrumento fundamental para a divulgação e projecção da instituição, a nível local e nacional.

Neste âmbito, foi-nos incumbida, a tarefa de proceder à actualização do referido desdobrável, já que o existente se referia ainda à comemoração dos 25 anos de existência do CARG. Para tal, houve a necessidade de inserirmos e alterarmos alguns dados informativos referentes ao registo de alguns momentos marcantes para a instituição e de se actualizarem os seus contactos oficiais (*cf.* anexo VIII).

1.7 Organização do *Press book*

O *press book* é uma técnica de comunicação utilizada pelas organizações independentemente das suas tipologias (empresas, IPSS, ou outras) que se baseia na recolha de informação, procedendo-se, posteriormente à leitura e análise da mesma. Como é referido por Westphalen (s/d) o *press book* “*é uma compilação contendo todas as referências acerca da empresa, publicadas nos jornais e nas revistas ou difundidas pelos suportes radiofónicos e audiovisuais*”.

Esta técnica de comunicação era já utilizada no CARG. Assim, uma das nossas actividades diárias foi a actualização do *press book* existente na instituição. Para tal, fazia-se uma pesquisa diária em toda a imprensa nacional, regional e na internet, recolhendo as informações publicadas, não somente sobre a actividade do CARG, mas também as relacionadas com os PLA, para que, posteriormente, fossem arquivadas por ordem cronológica num dossiê próprio para esse efeito.

No desempenho desta tarefa, verificámos que não havia uma folha de rosto pré-definida. Sendo um elemento relevante para esta ferramenta de comunicação que é o *press book*, sugerimos a elaboração de um cabeçalho (*cf.* anexo IX), cujo conteúdo consistia numa breve informação acerca da publicação da notícia de referência, nomeadamente a fonte, a data entre outros dados julgados de interesse. Esta sugestão visou contribuir para melhorar e complementar esta técnica de comunicação que, como atrás se referiu, era já aplicada na instituição.

1.8. Tarefas previstas no plano de estágio mas não concretizadas

Ainda que inicialmente previstas no plano de estágio, não nos foi possível, por falta de tempo, proceder à elaboração do plano de actividades para o ano de 2012, o qual é anualmente enviado a todas as entidades que prestam algum tipo de apoio à instituição. Esta tarefa foi realizada pela administrativa em funções no CARG.

Reflexão final

O estágio curricular é sempre uma mais-valia no percurso formativo do aluno, por representar o primeiro contacto com a realidade profissional e, possibilitar, de alguma forma, a aplicação prática de muitos dos conhecimentos adquiridos no curso de Comunicação e Relações Públicas da ESECD do IPG.

É, por isso, com apreço e enorme reconhecimento que agradecemos a oportunidade que o CARG nos concedeu de aí efectuar o estágio curricular, o qual se revelou uma experiência positiva e enriquecedora.

Este documento não é mais do que uma súmula das actividades realizadas no decorrer do mesmo, as quais nos possibilitaram crescer enquanto pessoa e profissional. Procurámos, de uma forma simples e clara, dar a conhecer o trabalho desenvolvido ao longo destes meses, as quais efectuámos com empenho, persistência e profissionalismo.

No nosso caso concreto, o percurso académico não foi linear, pelas contingências da vida, mas também porque nos encontrámos inesperadamente, a meio caminho, com a implementação do Processo de Bolonha, o que, de algum modo, influenciou a nossa atitude e motivação na finalização deste percurso académico. De facto, deparámo-nos com modificações substanciais no curso, decorrentes desse Processo que, numa fase inicial, nos desmotivaram e influenciaram a nossa decisão em continuar.

Apesar disso, sentimos, que tudo valeu a pena, porque, hoje, mais madura e consciente, valorizamos esta experiência de um modo que não teria sido possível se, simplesmente, tivéssemos prosseguido e terminado este curso “no tempo certo”. Talvez tenhamos perdido oportunidades; talvez tenhamos adiado objectivos; mas de uma coisa estamos certa: adquirimos conhecimentos académicos, pessoais e profissionais que nos permitiram terminar este percurso com um sucesso e uma determinação redobrados.

Queremos por isso agradecer, em jeito de conclusão, a todos, e especialmente aos docentes do curso, que sempre nos incentivaram a terminar este percurso.

Bibliografia

Caetano, J. *et al* (2004). *Gestão da Comunicação* (1ª edição). (s/l): Quimera Editores, Lda.

Chiavenato, I. (1983). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (3ª edição). S. Paulo: McGraw-Hill do Brasil.

Joly, M. (2007). *Introdução à Análise da Imagem* (s/e). Lisboa: Edições 70.

Joly, M. (2005). *A Imagem e os Signos* (s/e). Lisboa: Edições 70.

Lampreia, J. (1992). *Comunicação Empresarial – As Relações Públicas na Gestão* (1ª edição). Lisboa: Texto Editora.

Mello, M.L. *et al* (1988). *Manual de alcoologia para o clínico geral*. Coimbra: Delagrangue.

Rei, J. (2000). *Curso de Redacção II – O Texto* (s/e). Porto: Porto Editora.

Santos, J.R. (1992). *O que é a Comunicação?* (s/e). Lisboa: Editora Difusão Cultural.

Westphalen, M.H. (s/d). *A Comunicação na Empresa* (s/e). (s/l): Rés Editora.

Documentos Electrónicos

<http://www.guiadacidade.pt/pt/poi-distrito-da-guarda-14800>, acedido em 24 de Outubro de 2011.

<http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=586&Action=seccao>, acedido em 24 de Outubro de 2011.

Lista de Anexos

- ANEXO I** Plano de Estágio
- ANEXO II** Competências de outros serviços do CARG
- ANEXO III** Processo Individual do Utente
- ANEXO IV** Correio electrónico
- ANEXO V** Diapositivos de apresentação didáctica na área da prevenção
- ANEXO VI** Folheto informativo
- ANEXO VII** Solicitação de participação em sessão de esclarecimento
- ANEXO VIII** Desdobrável
- ANEXO IX** Folha de rosto do *Press book*

ANEXOS



ANEXO I

Plano de Estágio



Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais
Escola Superior de Educação, Comunicação
e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

PLANO DE ESTÁGIO



GESP.003.05

1/1

Este documento deve ser anexado à Convenção de Estágio.

TIPOLOGIA DO ESTÁGIO:



Geral



Protocolo com: _____

1. INTERVENIENTES

a) Aluno(a): Joseline Prada da Silva
N.º: 5001173 Curso: Comunicação e Relações Públicas
c) Empresa/Organização: Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda
Supervisor(a): Carlos Alberto Pires de Brito
b) ESECD/Orientador(a): Guilherme Antunes

2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER DURANTE O ESTÁGIO

Relações Públicas Institucionais e Associação de Comunicação:

- Recepção e orientação do público na Sede;
- Comunicação e atendimento telefónico;
- Calendarização e marcação dos atendimentos;
- Classificação, análise, separação, compilação, tratamento e arquivamento do correio recuperado;
- Gestão do correio electrónico da Instituição e actualização do seu portfólio de impressos;
- Supervisão da conta corrente/baixa diária, passando recibos, emitindo pagamentos e fazendo os depósitos necessários;
- Compilação e organização dos documentos para o gabinete de contabilidade;
- Coordenação e registo dos processos dos utentes;
- Marcação de consultas junto do Unidade de Alcoologia de Coimbra e manter em contacto directo com os utentes para confirmação das suas consultas periódicas, sendo ainda responsável por averiguar as causas das não comparecimentos às mesmas;
- Redacção de Relatórios de Actividades desenvolvidas e Planos de Actividades a desenvolver pela Instituição bem como cartas, notas, informativas e outros documentos dando-lhe o seguimento apropriado;
- Concepção de materiais de apoio para as Sessões de Esclarecimento (Acções de Formação);
- Planificação e organização da logística inerente à organização de Simposios e de Encontros de Alcoólicos Tratados.

3. ASSINATURAS



Data: 19/07/2011

O(A) Aluno(a)

O(A) Orientador(a)

N.º Func.º: 612

Joseline Prada Silva

[Signature]

ANEXO II

Competências dos funcionários do CARG



Centro de Alcoólicos Recuperados da Guarda

“Em ajuda aos Alcoólicos do Distrito”

Instituição Particular de Solidariedade Social fundada em 7 de Dezembro de 1983

27 anos na luta contra o alcoolismo

“Não somos contra o USO mas contra o ABUSO”

Funções e Competências

Director de Serviços:

- a) Dirige e organiza todas as actividades da Instituição;
- b) É responsável pelo atendimento e sensibilização dos Indivíduos com problemas ligados ao álcool e das suas famílias na sede e no terreno;
- c) Planeia a utilização mais conveniente dos recursos humanos, equipamentos, materiais e capitais existentes;
- d) Orienta, dirige e fiscaliza a actividade da Instituição segundo os planos estabelecidos e as normas e regulamentos prescritos;
- e) Cria e mantém uma estrutura administrativa que permita dirigir a Instituição de maneira eficaz;
- f) Responde às solicitações de entidades externas intervindo, no terreno, junto dos indivíduos com PLA e suas famílias, acompanhando-os e orientando-os para a melhor resposta face a cada situação concreta;
- g) Acompanha, sempre que necessário, os utentes às consultas e internamentos na Unidade de Alcoologia de Coimbra;
- h) Realiza Sessões de Esclarecimento/Acções de Formação para técnicos e populações em geral;
- i) Promove e organiza encontros de alcoólicos tratados e simpósios sobre alcoolismo.

Técnico de Serviço Social:

- a) Estuda e define a organização de processos dos indivíduos com Problemas Ligadas ao Álcool e procede aos respectivos registos;
- b) Faz a análise de problemas de serviço social directamente relacionados com os serviços das Instituições;
- c) Promove e assegura a colaboração com os serviços sociais de outras Instituições ou Entidades;

Av. Alexandre Herculano, Bloco L3A – cave 6300-659 GUARDA

Telefone: 271213176

E-mail: carg.guarda@sapo.pt

NIPC: 501678069



Centro de Alcoólicos Recuperados da Guarda

"Em ajuda aos Alcoólicos do Distrito"

Instituição Particular de Solidariedade Social fundada em 7 de Dezembro de 1983

27 anos na luta contra o alcoolismo

"Não somos contra o USO mas contra o ABUSO"

- d) Estuda com os utentes as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta das ajudas sociais de que podem dispor para a sua reinserção social, quando necessário);
- e) Ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;
- f) Redige Relatórios de Actividades desenvolvidas e Planos de Actividades a desenvolver pela Instituição em colaboração com a direcção e toda a equipa de trabalho.

Escriturário de 3ª:

- a) Redige a correspondência, as notas informativas e outros documentos dando-lhe o seguimento apropriado;
- b) Examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados necessários para preparar as respostas adequadas;
- b) Gere o correio electrónico da Instituição e actualiza assiduamente o seu portfólio de imprensa;
- c) Assegura a conta corrente/caixa diária da instituição, passando recibos, emitindo pagamentos e fazendo os depósitos necessários;
- d) Compila e organiza os documentos para o gabinete de contabilidade;
- e) Procede à marcação de consultas junto da Unidade de Alcoologia de Coimbra e entra em contacto directo com os utentes para confirmação das suas consultas periódicas, sendo ainda responsável por averiguar as causas das não comparências às mesmas, quando necessário;
- f) Apoia e prepara os materiais para as sessões de esclarecimento/acções de formação.



Centro de Alcoólicos Recuperados da Guarda

"Em ajuda aos Alcoólicos do Distrito"

Instituição Particular de Solidariedade Social fundada em 7 de Dezembro de 1983

27 anos na luta contra o alcoolismo

"Não somos contra o USO mas contra o ABUSO"

Recepcionista:

- a) Recebe os utentes e orienta o público na Sede;
- b) Regista os pedidos de intervenção e de informação e transmite-os à pessoa ou serviço competente;
- c) Faz o atendimento telefónico;
- d) Procede à marcação dos atendimentos;
- e) Realiza tarefas de serviço externo (correios, papelaria, etc.)
- d) Presta serviços de apoio ao trabalho desenvolvido pela Técnica de Serviço Social e Escriturário.

ANEXO III

Processo Individual do Utente



Processo Individual do Utente

Doente

Familiar

Nº de Processo: _____

Data de Início da Intervenção: _____

Data de Saída: _____

Data de Reabertura do Processo: _____

1. Identificação do Utente

Nome _____

Estado Civil: _____

Data de Nascimento: ____/____/____ Idade: _____

Naturalidade: _____

Morada actual: _____

Contactos: _____

Contacto de familiar e/ou amigo: _____

B.I. ou Cartão de Cidadão: _____

NIF: _____

NISS: _____

SNS: _____

Médico de Família: _____ Centro de Saúde: _____

Situação face ao emprego: _____

Local de Trabalho: _____

Habilitações Literárias: _____

4. Condições Habitacionais e Económicas

HÁ QUANTOS ANOS VIVE NO SEU LOCAL DE RESIDÊNCIA?

QUAL É O TIPO DE HABITAÇÃO? (Própria, arrendada, quarto individual, etc.)

RECEITAS	
<input type="checkbox"/> Rendimentos de Trabalho	€
<input type="checkbox"/> Rendimento Social de Inserção (RSI)	€
<input type="checkbox"/> Reforma	€
<input type="checkbox"/> Reforma por Invalidez	€
<input type="checkbox"/> Outro _____ _____	€

É APOIADO POR OUTRA ENTIDADE/ INSTITUIÇÃO? _____

Qual? _____

Contacto da Instituição: _____

Técnico Responsável: _____

Apoios: _____

7. Contactos estabelecidos/Diligências

--

ENCAMINHAMENTO

Emprego		Apoio Jurídico	
Formação Profissional		Apoio Financeiro	
Apoio na Habitação		Apoio Alimentar	
Apoio de Saúde		Informação/Orientação	
Apoio Escolar		Outro:	
Apoio Psicológico			

Assinaturas:

Director de Serviços _____

Data:

Assistente Social: _____

Data:

8. Relatório Social e de Acompanhamento

ANEXO IV

Correio electrónico

ASSUNTO: Re: Envio de curriculum vitae

DE: carg.guarda@sapo.pt

DATA: Tue, 19 Jul 2011 12:09:45 +0100 (19-07-2011 12:09:45 WET)

PARA: Diana Bernardo <diana.bernardo22@gmail.com>

Bom dia,

Em resposta ao solicitado, informamos que esta Instituição já tem uma Técnica na área de Serviço Social ao seu serviço.

Agradecemos a sua disponibilidade desejando os melhores êxitos profissionais.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente de Direcção
Carlos Brito

Citando Diana Bernardo <diana.bernardo22@gmail.com>:

[Esconder Texto Citado]

Exmo. Senhor (a) Director (a)

O meu nome é Diana Bernardo e sou assistente social licenciada pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

Neste momento encontro-me a desempenhar funções de directora técnica a tempo parcial (1 dia por semana) numa Instituição Particular de Solidariedade Social em Carniães, concelho de Trancoso, distrito da Guarda, tendo iniciado as minhas funções nesta instituição no dia 1 de Março de 2011. Desta forma, pretendo candidatar-me a uma possível vaga na instituição que vossa excelência dirige, bem como à realização de um possível estágio profissional, promovido pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, através do programa de estágios profissionais, uma vez que ainda me encontro apta para fazer parte deste programa. Como será certamente do vosso conhecimento, este programa tem como objectivo permitir uma maior articulação entre a saída do sistema educativo e a inserção no mercado de trabalho, facilitando o recrutamento de novos quadros nas empresas e apoiando financeiramente as entidades durante o estágio.

A licenciatura em Serviço Social tem como objectivos fundamentais a análise crítica, avaliação e transformação de contextos sociais sobre o enfoque da qualidade de vida, do desenvolvimento social e dos direitos humanos.

Gostaria de, numa entrevista pessoal, poder prestar outras informações que poderão ser relevantes na minha candidatura.

Agradeça que me enviassem resposta para o e-mail: diana.bernardo22@gmail.com ou para os números: 966731235/915210440.

Na expectativa de ir ao encontro das necessidades desta instituição, agradeço a atenção dispensada e despeço-me apresentando os meus melhores cumprimentos.

Diana Maria Aguiar Bernardo

Anexo:
Curriculum Vitae


ASSUNTO: Dados AAS

DE: carg.guarda@sapo.pt

DATA: Thu, 29 Sep 2011 12:26:59 +0100 [29-09-2011 12:26:59 WET]

PARA: anabela.c.ambrosio@seg-social.pt

1 Anexo Gravar tudo

 1 sem nome 0,72 Kb

Bom dia Dr.ª Anabela

Antes de mais, apresentamos o nosso pedido de desculpa por não enviar os dados no dia combinado, o que se deveu a um problema informático.

Em relação à tabela referente a MEDIDAS DE APOIO/PROTECÇÃO SOCIAL bem como às questões seguintes constantes na pág. 18, informamos que não foram preenchidas devido a não perceber se fazem referência a diligências efectuadas já por esta instituição ou a situações/beneficiários contabilizados na tabela anterior relativa a FONTES DE RENDIMENTO DOS CLIENTES. Assim sendo, agradecemos algum esclarecimento mediante a disponibilidade de V. Ex.ª.

Gratos pela atenção dispensada, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

O Predidente de Direcção
Carlos Brito

 2 Visita Seguranca Social.pdf 55 Kb

ANEXO V

**Diapositivos de apresentação didáctica
na área da prevenção**



Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda

27 anos...

- Na luta contra o alcoolismo e os problemas ligados ao álcool em prol do doente alcoólico e suas famílias.



Não somos contra o USO mas contra o **ABUSO**

Fundador



Portugal...

- Um país pequeno
- Cerca de dez milhões de habitantes...
- Dos quais
- Dois milhões têm problemas de alcoolismo
 - 800 mil alcoólicos crónicos
 - 1.200 mil bebedores excessivos

Portugal, para além de figurar como um dos maiores consumidores mundiais de bebidas alcoólicas (3) (sendo a Europa no seu todo o maior consumidor mundial), vem apresentando alterações recentes dos respectivos padrões, não menos preocupantes por se configurarem em dois grupos populacionais de particular vulnerabilidade e de tradicional baixo consumo — os jovens e o sexo feminino.

Em qualquer dos casos estão em causa motivos incontornáveis de natureza biológica:

Nos jovens, a imaturidade orgânica para uma eficaz e completa metabolização persiste, pelo menos, até aos 18 anos, liariar que nalguns países, como os Estados Unidos da América e o Canadá, foi definido nos 21 anos, por cientificamente ter sido considerado mais realista;

No sexo feminino, para além de uma menor capacidade para a sua metabolização hepática, o organismo apresenta menor concentração de água (de 10% a 15%) e menor superfície corporal.

PORTUGAL....

Um dos maiores consumidores mundiais de bebidas alcoólicas;

18 ANOS...

Idade mínima para iniciar o consumo de bebidas alcoólicas;

Mulheres....

Menor capacidade para eliminar o álcool;

ANEXO VI

Folheto informativo

**CENTRO DE ALCOÓLICOS RECUPERADOS DO
DISTRITO DA GUARDA**

AMIGOS/ MUITOS FESTAS/ ALGUMAS COPOS/ POUCOS

**«NÃO SOMOS CONTRA O USO,
MAS CONTRA O ABUSO»**



**AV. ALEXANDRE HERCULANO
BLOCO 13A CV
6300-669 GUARDA
TELF. 271 218 176
CARGC.GUARDA@SAPO.PT**



O Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda ao

longo dos anos tem vindo a desenvolver um extenso

trabalho na área da prevenção do alcoolismo e dos problemas

ligados ao álcool, através da dinamização de acções de prevenção e sensibilização.

A ingestão de bebidas alcoólicas está profundamente enraizada na nossa cultura e nos nossos hábitos.

Investir na prevenção e intervir sobretudo junto das camadas jovens é uma prioridade, pois é nessas camadas que se tem verificado um acréscimo do consumo de bebidas alcoólicas.



Os crescentes padrões nocivos de consumo de álcool tem significativas consequências negativas de natureza social, individual e económica, o que nos leva a reflectir e a agir.

OBJECTIVOS

- Alertar para os perigos do consumo excessivo de bebidas alcoólicas e suas consequências na família, na saúde e na sociedade;
- Promover hábitos de vida saudáveis;
- Informar sobre as diligências associadas ao processo de sinalização e intervenção;
- Desmistificar conceitos populares enraizados;
- Partilhar experiências de modo a promover uma reflexão sobre a realidade da problemática de consumo;
- Debater os motivos e consequências da relação álcool/jovens.

PÚBLICO ALVO

Alunos dos Estabelecimentos de Ensino Pré- escolar, 1.º, 2.º e 3.º Ciclos, Secundário e Superior

Encarregados de Educação, Professores, Auxiliares de Acção Educativa, outros Agentes Educativos e comunidade em geral

ANEXO VII

**Solicitação de participação em sessão
de esclarecimento**

ASSUNTO: "Contradições" - Intervenção nos comportamentos aditivos

DE: rede.social@cm-tarouca.pt

DATA: Mon, 19 Sep 2011 10:07:55

PARA: carg.guarda@sapo.pt centro <carg.guarda@sapo.pt>

[Mostrar este HTML numa nova janela?](#)

Exmo. Sr. Carlos Brito

Antes de mais os meus respeitosos cumprimentos,

Na sequência de ter aceitado o nosso convite para sua participação na sessão de esclarecimento cita em epígrafe, o que muito nos honra, vimos por este meio solicitar o envio do seu *curriculum vitae* para que o mesmo seja disponibilizado ao moderador do painel, bem como, caso tenha preparado alguma apresentação nos queira enviar.

Atenciosamente,

Renovo os meus cumprimentos.

A Técnica da Rede Social

Ana Vaz Pedro

ANEXO VIII

Desdobrável

*Combatemos o alcoolismo, não
combatendo o consumo moderado
de bebidas alcoólicas!*



*"Um conselho só tem autoridade quando
seguido por um exemplo"*

Carlos Brito

Objectivos:

- 1 - Promoção da prevenção do alcoolismo e dos problemas ligados ao álcool;
- 2 - Assistir e amparar os alcoólicos tratados e seus familiares;
- 3 - Dinamizar e sensibilizar o tratamento de alcoólicos em articulação com os serviços de Saúde Oficiais e a Unidade de Alcoologia Maria Lucília Mercês de Melo, Coimbra.

*Não somos contra o uso,
mas contra o abuso!*



**O ALCOOLISMO É UMA DOENÇA
EXISTE TRATAMENTO!**

O Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda (CARDG) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede na cidade da Guarda.



**O ALCOOLISMO
É UMA DOENÇA SOCIAL**

TUDO O NOSSO SERVIÇO É GRATUITO!

Av. Alexandre Herculano
Bloco L3A CV
6300 - 659 Guarda
Telf. 271 213 176
carg.guarda@sapo.pt



*Sócios Fundadores
07-12-1983*

"Em ajuda aos Alcoólicos do Distrito"



*6º Encontro de Alcoólicos Tratados da Zona Centro
27-05-2000
Pavilhão S. Miguel - Guarda*



Encontro de Alcoólicos Tratados do Distrito da Guarda, iniciado nas comemorações dos 25 anos do C.A.R.D.G., promovidas pela C.M.G., nos dias 12 e 13-12-2008.



*Inauguração do C.A.R.D.G.
21-01-84*



*Inauguração da nova sede do C.A.R.D.G., espaço cedido pela Câmara Municipal da Guarda
10-06-2006*



25 anos do C.A.R.D.G., - Entrega da medalha de prata da cidade da Guarda.

ANEXO IX

Folha de rosto do *Press book*



Publicação:

CORREIO
da manhã

Frequência: Diário

Data: 31 / 08 / 2011

Secção:

Portugal

Assunto:

Bêbedo agride GNR
por não ter sexo com

Conteúdo:

Muito
favorável
Favorável
Neutro
Desfavorável
Muito

HOMEM, DE 56 ANOS, VINGOU-SE APÓS RECUSA DE PROSTITUTA, NO CARVOEIRO, LAGOA

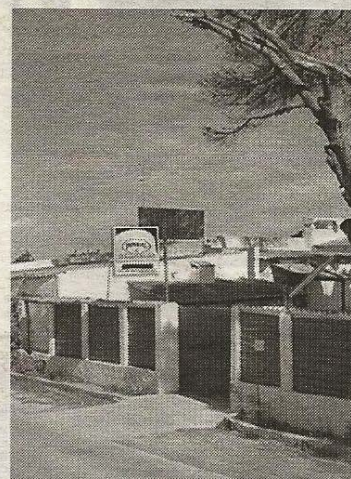
Bêbedo agride GNR por não ter sexo com mulher

Um homem, visivelmente embriagado, não gostou que uma mulher lhe recusasse sexo no Solar dos Pinheiros – casa conotada com a prática de prostituição na zona do Carvoeiro, Lagoa – e foi detido depois de descarregar a sua fúria nos funcionários e nos militares da GNR chamados ao local, pelas 08h00 de ontem.

O homem, de 56 anos e resi-

dente em Monchique, começou por se virar contra os funcionários da casa e, já no exterior da mesma, agrediu os militares “com empurrões e pontapés”, disse ao **CM** fonte da GNR.

Os militares tiveram de recorrer à força para imobilizar e algemar o agressor, detendo-o pelo crime de agressão e injúrias sobre funcionário. É presente hoje a tribunal. ■P.M.



Solar dos Pinheiros

MIGUEL VETERANO



Publicação:

NOTA GUARDA

Frequência: semanário

Data: 23 / 02 / 2011

Secção:

Assunto:

**Associação de pais
promove acções
sobre álcool e
violência**

Conteúdo:

Muito favorável
Favorável
Neutro
Desfavorável
Muito
Desfavorável



Sensibilização na Escola Secundária da Sé

Associação de Pais promove acções sobre álcool e violência doméstica

No âmbito do Plano Anual de Atividades e da Educação para a Cidadania/Educação para a Saúde, a Associação de Pais e Encarregados de Educação da Escola Secundária da Sé, na Guarda, vai realizar acções de sensibilização nos dias 24 deste mês e 3 de março.

A primeira acção tem como tema a “Violência Doméstica” e será dinamizada por agentes da Polícia de Segurança Pública da Guarda. Na segunda acção, o tema a debater é o “Álcool e os Jovens”, que será abordado por técnicos do Centro de Alcoólicos Recuperados do Distrito da Guarda.

Ambas as sessões têm como público-alvo a comunidade escolar em geral alunos, assistentes técnicos/operacionais, pais/encarregados de Educação).

Considerando “a pertinência dos temas apresentados e a preocupação que nos move”, a Associação espera uma boa participação nas iniciativas.

As inscrições podem ser efetuadas junto na Escola, pelo telefone n.º 271 227004, ou para o endereço auroraricardio@gmail.com.