



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção

Ruben Filipe Santos Rodrigues

abril | 2016





# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção

Ruben Filipe Santos Rodrigues

Abril | 2016



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RUBEN FILIPE SANTOS RODRIGUES

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM

SECRETARIADO E APOIAMENTO À DIREÇÃO

ABRIL | 2016

## Ficha de Identificação

### Aluno

**Nome:** Ruben Filipe Santos Rodrigues

**Número:** 1011059

**Instituição de Ensino Superior:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

**Professor Orientador:** Professor Doutor Fernando Carmino Marques

### Instituição de estágio

**Nome:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

**Morada:** Rua dos Cavaleiros, nº 32, 6300-756, Guarda

**Telefone:** 271 208 880/271 208 883

**Faxe:** 271 208 885

**Página web:** [www.acg.pt](http://www.acg.pt)

**Correio eletrónico:** [geral@acg.pt](mailto:geral@acg.pt)

**Supervisor na instituição:** Paulo Manuel Martins dos Santos (Técnico Financeiro e da Formação Profissional)

### Informação relativa ao estágio

**Data de início:** 29 de junho de 2015

**Data de fim:** 9 de setembro de 2015

**Duração:** 400 horas

## Epígrafe

“Os grandes navegadores devem a sua reputação aos temporais e tempestades.”

Epicuro<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> In: <http://www.citador.pt/frases/citacoes/a/epicuro>, consultado a 5 de agosto de 2015

## Resumo

Este Relatório de Estágio surge no âmbito da licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção e nele descrevo as atividades que realizei na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, no período entre 29 de junho e 9 de setembro de 2015, num total de 400 horas.

Nos capítulos que constituem este relatório descrevo primeiramente, de forma sucinta, a cidade da Guarda; no segundo caracterizo o local onde realizei o estágio e no terceiro descrevo de forma pormenorizada as atividades que realizei durante o período em que decorreu o estágio: atualização de dados informáticos, atendimento telefónico, organização de arquivo, organização de eventos, receção e tratamento de documentação diversa.

As atividades descritas neste relatório tinham como principal objetivo permitir ao estagiário pôr em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção, ao mesmo tempo que permitiam ao estagiário confrontar os seus conhecimentos teóricos com a prática diária exigida a um profissional de secretariado.

**Palavras-chave:** Estágio Curricular, Secretariado e Assessoria de Direção, Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, Práticas de Secretariado, Comunicação.

## Agradecimentos

Após os três anos de estudo quero agradecer a todos os que me apoiaram neste período da minha vida. Começo por agradecer ao Professor Fernando Carmino Marques, que me orientou na realização deste relatório de estágio, pela sua competência, disponibilidade, espírito crítico, ajuda indispensável para a redação deste relatório.

À Escola Superior de Tecnologia e Gestão e a todos os professores do curso, pela formação necessária para o meu futuro profissional.

À Associação Comercial da Guarda que tornou possível esta experiência.

Aos meus pais pela paciência e pelo apoio que me deram ao longo destes três anos de curso.

Aos meus colegas de curso pela sua preciosa companhia, ajuda e pelo incentivo de todos os dias.

Por último, aos meus amigos pela ajuda e pelo apoio que me deram ao longo destes anos. Agradeço, ainda, a todos os que de forma direta ou indireta contribuíram para a execução deste trabalho.

## Índice Geral

Ficha de Identificação .....	iii
Epígrafe.....	iv
Resumo .....	v
Agradecimentos.....	vi
Índice Geral.....	vii
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tabelas .....	x
Índice de Anexos.....	x
Índice de Siglas .....	xi
Introdução .....	1
Capítulo I.....	2
Caracterização da Cidade da Guarda .....	2
1.1. Localização Geográfica do Distrito da Guarda.....	3
1.2. Acessibilidade .....	4
1.3. O Concelho da Guarda .....	5
1.4. Demografia .....	5
1.5. Características Climáticas .....	7
1.6. Atividade Económica .....	7
1.7. Património .....	9
1.8. Gastronomia Regional .....	10
Capítulo II.....	12
Local do Estágio .....	12
2.1. História da Associação Comercial da Guarda .....	13
2.2. Objetivo Social .....	13
2.3. Missão .....	15

---

2.4. Visão.....	15
2.5. Valores .....	15
2.6. Estratégia e Política de Qualidade .....	16
2.7. Serviços Disponibilizados .....	16
2.8. Organograma .....	18
2.8.1. Gabinetes e Suas Funções.....	19
2.9. Projetos em Desenvolvimento na ACG.....	20
2.9.1. Programa Operacional de Fatores de Competitividade-COMPETE .....	20
2.9.2. Projeto Comércio Investe.....	23
Capítulo III.....	25
Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio .....	25
3.1. Plano do Estágio.....	26
3.2. Integração na Instituição .....	26
3.3. Atividades Desenvolvidas .....	26
3.3.1. Atualização de Dados Informáticos .....	27
3.3.2. Atendimento Telefónico .....	30
3.3.3. Arquivo .....	31
3.3.4. Organização de Eventos .....	32
3.3.5. Tratamento da Correspondência .....	35
3.3.6. Organização e Entrega de Material de Promoção da Cidade .....	37
Conclusão.....	38
Bibliografia.....	39
Outros documentos.....	40
Referências Eletrónicas .....	40
Anexos .....	42

## Índice de Figuras

Figura 1 – Vista parcial da cidade da Guarda .....	2
Figura 2 – Distrito da Guarda.....	3
Figura 3 – Estátua de D. Sancho I .....	5
Figura 4 – Densidade populacional do distrito da Guarda .....	6
Figura 5 – Poder de compra do concelho da Guarda .....	8
Figura 6 – Sé da Guarda.....	9
Figura 7 – Igreja da Misericórdia .....	9
Figura 8 – Capela do Mileu .....	9
Figura 9 – Porta dos Ferreiros, Porta da Estrela ou Erva e a Porta d’El-Rei .....	10
Figura 10 – Pratos típicos .....	10
Figura 11 – Pastel D. Sancho .....	11
Figura 12 – Associação Comercial da Guarda.....	12
Figura 13 – Logótipo da Associação Comercial da Guarda.....	13
Figura 14 – Organograma da ACG .....	18
Figura 15 – Logótipo da COMPETE .....	20
Figura 16 – Logótipo do Comércio Investe.....	23
Figura 17 – Publicidade relativa ao evento “Cultura, História e Gastronomia” .....	25
Figura 18 – Página inicial do Diretório de Empresas no <i>site Inside Center</i> .....	28
Figura 19 – Página de edição dos dados de identificação das empresas.....	29
Figura 20 – Página de edição da descrição dos produtos ou serviços das empresas ....	29
Figura 21 – Arquivo ativo da ACG.....	32
Figura 22 – Folhetos informativos distribuídos pela cidade .....	33
Figura 23 – Algumas atividades realizadas no “ <i>The Long Weekend 2015</i> ” .....	35

Figura 24 – Registo de correspondência enviada.....	36
Figura 25 - Guia de envio de correspondência.....	36
Figura 26 – Exemplo de material de promoção – Jogo de memória.....	37

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Dados territoriais .....	4
Tabela 2 – Número médio de habitantes por Km <sup>2</sup> .....	6

## Índice de Anexos

Anexo 1 – Folheto informativo acerca do evento “Cultura, História e Gastronomia” ..	43
Anexo 2 – Mapa dos locais onde as atividades do “ <i>The Long Weekend 2015</i> ” foram realizadas.....	43
Anexo 3 – Programa do evento “ <i>The Long Weekend 2015</i> ” .....	43

## Índice de Siglas

**ACG** – Associação Comercial da Guarda

**CAE** – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

**CIMBSE** – Comunidade Intermunicipal das Beiras e Serra da Estrela

**CMG** – Câmara Municipal da Guarda

**CTT** – Correios, Telégrafos e Telefones

**ESTG** – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**FEADER** – Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural

**FEAMP** – Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas

**FEDER** – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

**FSE** – Fundo Social Europeu

**GESP** – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

**I&DT** – Investigação e Desenvolvimento Tecnológico

**IPG** – Instituto Politécnico da Guarda

**IRC** – Imposto sobre o Rendimento das pessoas Coletivas

**IRS** – Imposto sobre o Rendimento das pessoas Singulares

**IVA** – Imposto sobre o Valor Acrescentado

**NUT** – Nomenclatura das Unidades Territoriais

**PLIE** – Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial

**PME** – Pequenas e Médias Empresas

**POFC-COMPETE** – Programa Operacional de Fatores de Competitividade

**QREN** – Quadro de Referência Estratégico Nacional

**SAD** – Secretariado e Assessoria de Direção

**SCT** – Sistema Científico e Tecnológico

**TAA** – Técnicas Administrativas e de Assessoria

**TAD** – Técnicas de Arquivo e Documentação

**TLW** – *The Long Weekend*.

## Introdução

Este relatório, realizado no âmbito do Curso de Secretariado e Assessoria de Direção, descreve o estágio curricular que realizei na Associação Comercial da Guarda (ACG), entre 29 de junho e 9 de setembro de 2015.

Assim, o meu interesse em conhecer o meio empresarial da cidade da Guarda foi facilitado e concretizado graças ao estágio que realizei na Associação.

De forma a descrever o estágio que realizei na Associação Comercial da Guarda, organizei o presente relatório em três capítulos nos quais caracterizo o distrito, o concelho e a cidade da Guarda, principalmente nas suas características socioeconómicas; a ACG; e descrevo as atividades mais relevantes que realizei. A apresentação é feita do seguinte modo: no primeiro capítulo caracterizo a cidade da Guarda, no segundo capítulo, apresento o local de estágio, no terceiro, e último capítulo, descrevo as atividades desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente a atualização de dados informáticos, atendimento telefónico, organização de arquivo, organização de eventos, receção e tratamento de documentação diversa.

Na conclusão, teço algumas considerações acerca do estágio e dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e a sua importância para o desempenho das funções de Secretariado e Assessoria de Direção.

# Capítulo I

## Caracterização da Cidade da Guarda



Figura 1 – Vista parcial da cidade da Guarda  
Fonte: Própria

## 1.1. Localização Geográfica do Distrito da Guarda

O distrito da Guarda é constituído por catorze municípios que ocupam uma área de 5.535 km<sup>2</sup>, estando delimitado a norte pelo distrito de Bragança, a sul pelo distrito de Castelo Branco, a este por Espanha e a Oeste pelos distritos de Viseu e Coimbra. Entre os seus municípios encontram-se: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso e Vila Nova de Foz Côa, como podemos verificar na figura 2 representativa do mapa do distrito.

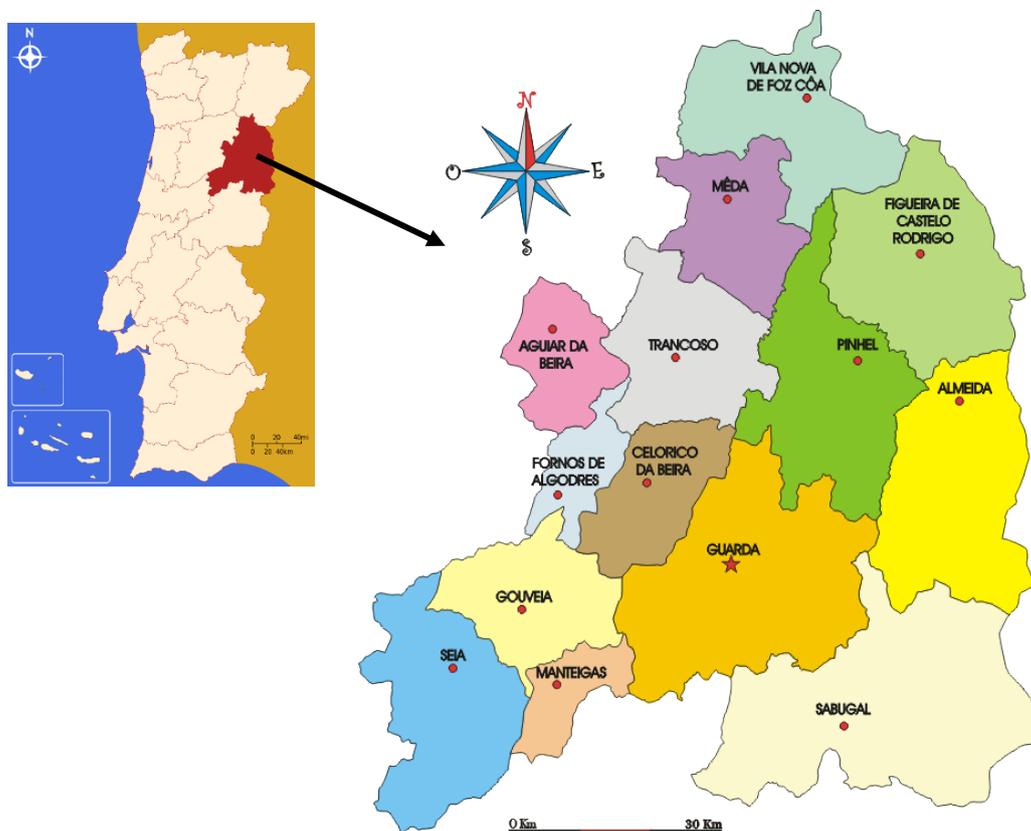


Figura 2 – Distrito da Guarda

Fonte: Adaptado de <https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda> e <https://freguesiadesantaefemia.wordpress.com/2010/06/29/1827/>

Segundo a atual divisão das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos de Portugal (NUT II), o distrito encontra-se inteiramente integrado na Região Centro, à exceção de Vila Nova de Foz Côa que é parte integrante da região Norte, embora seja um município do distrito da Guarda.

Conforme se pode ver na tabela 1, Portugal é constituído por 4.260 freguesias, destas, 336 pertencem ao distrito da Guarda, que inclui ainda 19 vilas e 8 das 151 cidades portuguesas: Guarda, Trancoso, Seia, Sabugal, Pinhel, Gouveia, Meda e Vila Nova de Foz Côa.

Tabela 1 – Dados territoriais

	Área (km <sup>2</sup> )	Municípios (nº)	Freguesias (nº)	Vilas (nº)	Cidades (nº)
<b>Portugal</b>	92.094	308	4.260	559	151
<b>Região Centro</b>	28.200	100	1.335	186	41
<b>Distrito da Guarda</b>	5.535	14	336	19	8

Fonte: INE

## 1.2. Acessibilidade

No que à acessibilidade diz respeito, o distrito beneficia de ligações inter-regionais externas de qualidade, nomeadamente no setor rodoviário com duas autoestradas, A25 (ligação Aveiro ↔ Vilar Formoso) e a A23 (ligação Guarda ↔ Castelo Branco). Estes importantes eixos rodoviários, construídos nas últimas décadas, contribuíram para o desenvolvimento do distrito, reduzindo assim os efeitos da interioridade. No setor ferroviário, o distrito é atravessado pela linha da Beira Alta, que ainda hoje constitui a principal ligação ferroviária de Portugal com a Europa.

### 1.3. O Concelho da Guarda

Depois da breve apresentação do distrito, vejamos agora as principais características do concelho da Guarda.

Constituído, atualmente, por 43 freguesias, devido à reorganização territorial de 2012, o Concelho da Guarda destaca-se pela riqueza paisagística, histórica e patrimonial.

Do concelho merece destaque a cidade da Guarda. Fundada em 27 de novembro de 1199, por D. Sancho I (figura 3), devido à necessidade de criar um centro administrativo de comércio a fim de fazer frente aos reinos de Leão e Castela de Espanha.



Figura 3 – Estátua de D. Sancho I

Fonte:

<http://www.panoramio.com/photo/23941326>

Situada a 1056 metros acima do nível do mar, é a cidade mais alta de Portugal.

Segundo a tradição, a cidade é conhecida como a cidade dos cinco F: Forte, Farta, Fria, Fiel e Formosa. Forte, por possuir a torre do castelo e as suas muralhas demonstram a sua força; Farta, devido à riqueza do vale do Mondego; Fria, pelo seu clima de montanha; Fiel, por Álvaro Gil Cabral ter recusado a entrega das chaves da cidade ao rei de Castela, durante a crise de 1383-85; Formosa, pela sua beleza natural.

### 1.4. Demografia

Em termos de demografia e sua evolução, as últimas décadas do século XX caracterizam-se por uma desertificação das aldeias circundantes à cidade da Guarda, que provocou o envelhecimento da população dessas aldeias e contribuiu para um acréscimo do número de habitantes urbanos. No entanto, segundo os censos de 2011, a densidade populacional da cidade diminuiu. A tabela 2 mostra-nos a evolução verificada durante uma década, na qual se constata um ligeiro decréscimo de quatro décimas, de 60.1 passa-se para 59.7. Decréscimo que se explica pela saída de

indivíduos que devido ao fecho das empresas procuram melhores condições de vida noutras zonas do país e do estrangeiro.

Tabela 2 – Número médio de habitantes por Km<sup>2</sup>

Nº médio de indivíduos por Km <sup>2</sup>		
Anos	2001	2011
Guarda	60.1	59.7

Fonte: <http://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela>

Segundo Almeida (2011), a estrutura etária da população surge mais envelhecida do que a média nacional: 23.3% da população tem menos de 25 anos; 51.6% tem entre os 25 e os 64 anos e 25% tem mais do que 64 anos.

O mesmo estudo indica que a maior parte da população reside em pequenos aglomerados (65%), existindo no distrito apenas dois lugares censitários com mais de 5.000 habitantes: Guarda (59.7%), e Seia (56.7%), como podemos observar na figura 4:

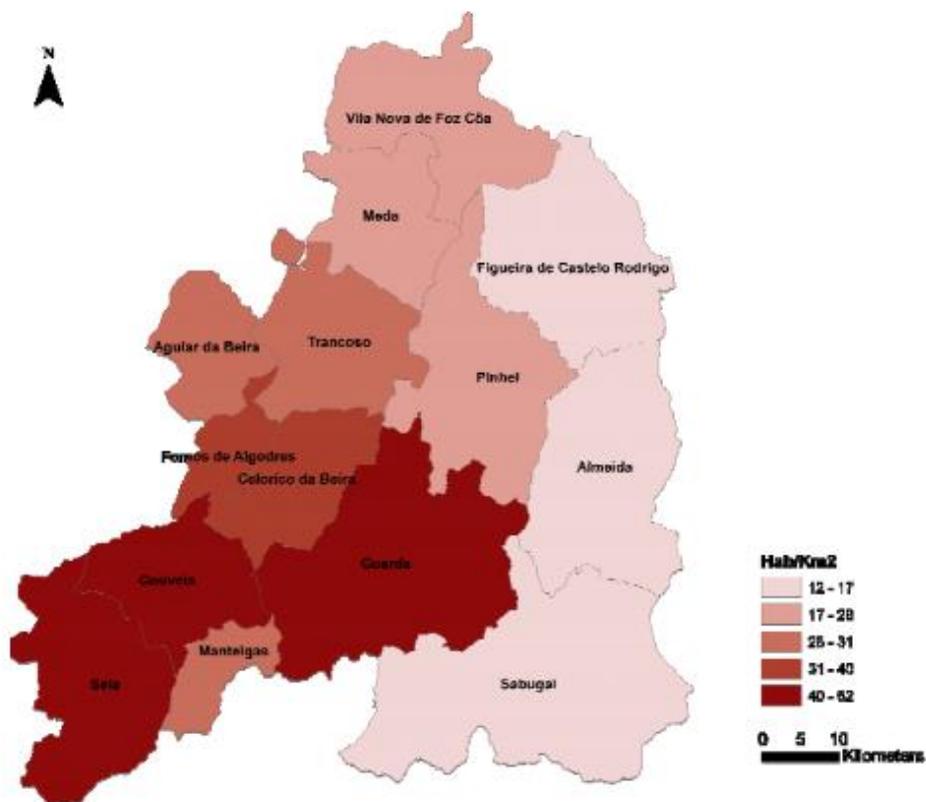


Figura 4 – Densidade populacional do distrito da Guarda  
Fonte: INE

## 1.5. Características Climáticas

Diretamente relacionadas com a sua localização geográfica, as características climáticas da cidade e seu concelho apresentam verões quentes e curtos e invernos prolongados e frios – o clima é marcado por grandes amplitudes térmicas anuais e diurnas, o total da precipitação não é elevado, ocorrendo no verão alguns meses secos. Estamos, por isso, no domínio das terras frias onde o falar do povo dita o seguinte provérbio: onze meses de inverno e um de inferno.

A natureza deste clima fez da Guarda uma das melhores estâncias de tratamento de doentes com tuberculose, daí que fosse aqui implantado o antigo Sanatório Sousa Martins, projetado no início do século XX por Raul Lino e edificado na Guarda, cujo clima favoreceria a cura de doenças respiratórias graves. Foi a primeira instituição criada de raiz para a assistência a doentes com tuberculose, tendo-se constituído como um complexo hospitalar de referência nas áreas social, científica e arquitetónica.

## 1.6. Atividade Económica

Se em termos económicos, o concelho da Guarda se pode caracterizar como um concelho rural, na maior parte das suas freguesias a agricultura e a criação de gado ocupam lugar preponderante na economia familiar de tipo tradicional, no entanto, o setor empresarial desempenha um papel relevante na economia da região, pois o distrito da Guarda conta com 6.034 empresas (1.4% do total nacional), das quais 683 iniciaram a sua atividade nos últimos dois anos; em geral são criadas 2.6 empresas por cada uma que encerra. No concelho, existem 4.194 empresas, e apresenta na Comunidade Intermunicipal das Beiras e Serra da Estrela (CIMBSE) o maior volume de negócios com o exterior. Contando com uma população ativa de 20.145 habitantes é ainda o concelho e cidade com o maior poder de compra de toda a Beira Interior, próximo da média nacional. Na figura 5 verifica-se que o poder de compra do concelho cresceu cerca de 5% entre 1993 para 2011.

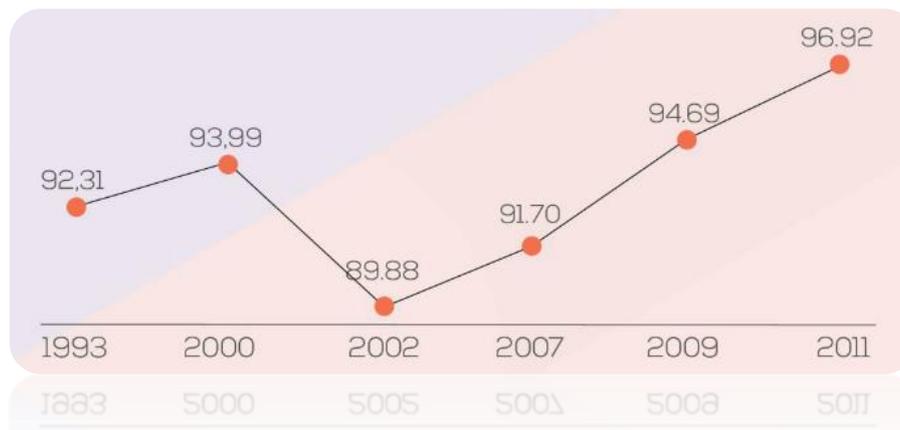


Figura 5 – Poder de compra do concelho da Guarda  
Fonte: <http://www.guiadoinvestidor.mun-guarda.pt/en/>

Apesar do encerramento da Delphi, que constituía a maior empresa da cidade, chegando a ter três mil trabalhadores, outras empresas relevantes têm a sua sede na cidade da Guarda: a Gelgurte, Coficab, *Dura Automotive*, SODECIA metalurgia, entre outras, garantindo uma atividade económica que emprega um número considerável de pessoas.

A situação geográfica do concelho e as infraestruturas rodoviárias fazem da Guarda um ótimo local para o armazenamento e transporte de mercadorias de Portugal para o resto da Europa. Nesse sentido, algumas entidades privadas, em conjunto com a Câmara Municipal da Guarda (CMG), criaram a Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial (PLIE) com o objetivo de procurar dinamizar a economia regional e a captação de fluxos e investimentos industriais.

Além do setor empresarial, convém destacar também o setor dos serviços, que contribui igualmente para a atividade económica e o desenvolvimento da cidade e do seu concelho.

## 1.7. Património

No que ao património histórico diz respeito, a cidade possui alguns monumentos históricos, igrejas, solares, pontes, pelourinhos, achados arqueológicos, etc.

Entre os seus monumentos destacam-se a Sé da Guarda, *ex-libris* da cidade (figura 6); a Capela do Mileu, de arquitetura românica, exemplar raro nesta zona do país, restaurada em 1954, pela Direção Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais (figura 7) e a Igreja da Misericórdia, que começou a ser construída no início do século XVII, tendo a sua construção sido prolongada ao longo do século (figura 8).



Figura 6 – Sé da Guarda

Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>



Figura 8 – Capela do Mileu

Fonte:

<https://acidadequeeuesclhi.wordpress.com/category/monumentos/capela-do-mileu/>



Figura 7 – Igreja da Misericórdia

Fonte:

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Igreja\\_e\\_Edif%C3%ADcio\\_da\\_Miseric%C3%B3rdia\\_da\\_Guarda\\_002.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Igreja_e_Edif%C3%ADcio_da_Miseric%C3%B3rdia_da_Guarda_002.jpg)

Outro monumento digno de relevo é a Cerca ou Muralhas da Cidade, de formato pentagonal irregular, sendo o lado mais pequeno o do sul, entre o Castelo e a Torre do Mirante, enquanto os dois lados maiores formam o vértice do ângulo onde se localiza o Torreão. Do lado nascente encontra-se a porta dos Ferreiros; a porta da Estrela ou da Erva, que antigamente se chamava a porta falsa junto do Torreão e a porta D`El-Rei (figura 9).



Figura 9 – Porta dos Ferreiros, Porta da Estrela ou Erva e a Porta d’El-Rei

Fonte: <http://www.historiadeportugal.info/castelo-da-guarda/>

## 1.8. Gastronomia Regional

A gastronomia regional está diretamente relacionada com o clima: a abundância de caça e pesca, a atividade agrícola e a pastorícia, levaram os habitantes da Guarda a criar uma gastronomia característica, baseada fundamentalmente nos recursos endógenos. Ao longo do ano prevalecem pratos como a perdiz, a lebre, o coelho, o javali, a truta. Tradicionalmente, nos dias mais frios de inverno é habitual comer pratos à base de grão, feijão, farinha de milho, enchidos e o cabrito (figura 10).



Figura 10 – Pratos típicos

Fonte: [www.degostar.net](http://www.degostar.net)

Para acompanhar estes pratos típicos abundam vinhos nas regiões limítrofes ao concelho, nomeadamente Vila Franca das Naves, Pinhel e Figueira de Castelo Rodrigo. Além das carnes e do peixe, trutas e outros pescados de água doce, deve referir-se o queijo de ovelha, que é considerado como um ícone da região. No que aos doces concerne, foi recentemente criado o pastel D. Sancho feito à base de massa folhada de centeio e recheado com creme de queijo da serra (figura 11).



Figura 11 – Pastel D. Sancho  
Fonte: [www.degostar.net](http://www.degostar.net)

# Capítulo II

## Local do Estágio



Figura 12 – Associação Comercial da Guarda

Fonte:

[http://www.acg.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=725&Itemid=215&lang=pt](http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=725&Itemid=215&lang=pt)

## 2.1. História da Associação Comercial da Guarda

Neste capítulo pretendo caracterizar a Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, entidade onde realizei o estágio curricular.

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda (ACG), designada por Associação Comercial da Guarda (figura 13) foi fundada a 16 de novembro de 1905. Com o objetivo de promover o comércio e a indústria na cidade da Guarda, trata-se de uma associação patronal, não cooperativa, sem fins lucrativos, que representa atualmente cerca de duas mil empresas no distrito, das mais diversas áreas de atividade. Está localizada na cidade da Guarda, na Rua dos Cavaleiros, nº 32. A Associação abrange toda a área do distrito da Guarda, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.<sup>1</sup>



ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DO DISTRITO DA GUARDA

Figura 13 – Logótipo da Associação Comercial da Guarda

Fonte:

[http://www.acg.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=684&Itemid=169&lang=pt](http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=684&Itemid=169&lang=pt)

## 2.2. Objetivo Social

A ACG objetiva a defesa dos direitos de todos os seus associados, proporcionando quer por seu intermédio, quer por meio de outras entidades, as condições necessárias ao normal exercício das atividades de cada uma, num clima de progressão e justiça social.

---

<sup>1</sup> In: <http://www.acg.pt/>, consultado a 19 de agosto de 2015.

Assim sendo, pretende:

- ✓ Assegurar a representação do conjunto de associados junto das entidades públicas ou organizações profissionais nacionais ou estrangeiras, designadamente, junto das associações sindicais, para com estas realizar acordos, no que respeita a contratação coletiva;
- ✓ Estudar e propor a solução de problemas que se refiram a horários e funcionamento nos locais onde se exercem as atividades representadas;
- ✓ Estudar e propor esquemas de formação de preços relativamente às atividades representadas e protegê-las contra práticas de concorrência desleal que sejam lesivas dos seus interesses e do seu bom nome;
- ✓ Propor e participar na definição da política de crédito que se relaciona com o desenvolvimento geral dos setores abrangidos pela Associação;
- ✓ Estudar a constituição de cooperativas ou de outras formas de associação que contribuam para a redução dos circuitos de distribuição;
- ✓ Promover os estudos necessários, procurando soluções coletivas em questões de interesse geral, nomeadamente, na regulamentação do trabalho;
- ✓ Recolher e divulgar informações e elementos contabilísticos de interesse dos associados;
- ✓ Incentivar e apoiar os associados na reestruturação das suas atividades e contribuir para uma melhor formação profissional através da realização de cursos que respondam às necessidades formativas dos associados e dos colaboradores;
- ✓ Promover a criação de serviços de interesse comum para os associados, designadamente assistência técnica, médica e jurídica;
- ✓ Organizar e manter atualizado o ficheiro de associados e obter deles, voluntariamente, as informações necessárias para o uso e utilidade da Associação;
- ✓ Integrar-se em uniões, federações e confederações com fins idênticos aos da Associação.

## 2.3. Missão

A ACG tem como missão promover o desenvolvimento integrado e sustentável da região, prestar bons serviços aos associados, defender os interesses da classe empresarial, acautelando os interesses das empresas, bem como dos empresários da região da Guarda. Propõe-se, assim a apoiá-los nos diversos domínios de intervenção, tais como: o técnico, o económico, a inovação, a qualidade, o ambiente, a internacionalização, a informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo.

## 2.4. Visão

A ACG pretende ser uma associação patronal de referência e liderança, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.

## 2.5. Valores

A ACG tem como fundamentos os seguintes valores:

- ✓ Perseverança – Dedicação e entusiasmo frente aos desafios;
- ✓ Lealdade e respeito – Ser uma associação patronal de referência e liderança, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região;
- ✓ Cooperação Mútua – Antecipar as necessidades dos associados, atender às suas expectativas e estabelecer uma relação de confiança mútua e parceria;
- ✓ Igualdade – Promover a igualdade entre todos, independentemente do sexo, raça ou ideologias.
- ✓ Equidade – Promover e fomentar o espírito de justiça nas decisões, razoabilidade na mediação de conflitos.

## 2.6. Estratégia e Política de Qualidade

A ACG tem definidas as seguintes estratégias, de forma a promover uma total satisfação e credibilidade na qualidade dos serviços disponibilizados:

- ✓ Associados – Satisfação permanente da massa associativa;
- ✓ Colaboradores – Competência e comprometimento da Equipa;
- ✓ Qualidade – Contínua busca de excelência;
- ✓ Melhoria contínua – Hoje melhor que ontem, amanhã melhor que hoje;
- ✓ Valorização do Ser Humano – Aposta nos colaboradores, proporcionando reais condições de crescimento técnico e humano.

A Associação promove ainda uma política de qualidade com o objetivo de atender e ajudar da melhor forma o seu associado, seguindo assim as seguintes orientações:

- ✓ Obter plena satisfação dos seus associados e da comunidade, proporcionando-lhes serviços de acordo com os requisitos e especificações estabelecidas e com a legislação em vigor;
- ✓ Estabelecer e cumprir todos os requisitos de forma a assegurar a qualidade dos serviços em todas as etapas;
- ✓ Implementar na ACG a melhoria contínua como norma de conduta, através da análise permanente da informação, tanto própria como obtida dos seus associados, fornecedores e público em geral, de forma a prevenir falhas, melhorar os processos e serviços da Associação, num sistema de acompanhamento permanente.

## 2.7. Serviços Disponibilizados

A Associação Comercial da Guarda é uma organização que apoia empresas a fim de desenvolver e impulsionar a economia e a região da Beira Alta. Entre esses serviços, destacam-se:

- ✓ Pedido de Cadastro Comercial;
- ✓ Venda do livro de reclamações;
- ✓ Fotocópias e impressões;

- ✓ Envio e Receção de Faxes – Nacional e Internacional;
- ✓ Declaração da Instalação, Modificação e de Encerramento dos estabelecimentos de restauração ou bebidas;
- ✓ Aconselhamento jurídico;
- ✓ Projetos de Investimento;
- ✓ Informações e Consultoria;
- ✓ Preenchimento de declarações fiscais - Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
- ✓ Preenchimento de declarações de Imposto Rendimento Singular (IRS) e Imposto Rendimento Coletivo (IRC);
- ✓ Biblioteca do Associado (Requisições);
- ✓ Preenchimento do impresso para requisições de placas para os estacionamento (Hotéis);
- ✓ Dístico do tabaco – autocolante / Dístico do tabaco – placa;
- ✓ Informação detalhada sobre Sistemas de Incentivos Empresariais, Nacionais e Comunitários;
- ✓ Ações de formação desenvolvidas na ACG, por empresa externa.

## 2.8. Organograma

A estrutura orgânica da ACG aparece refletida no organograma seguinte:

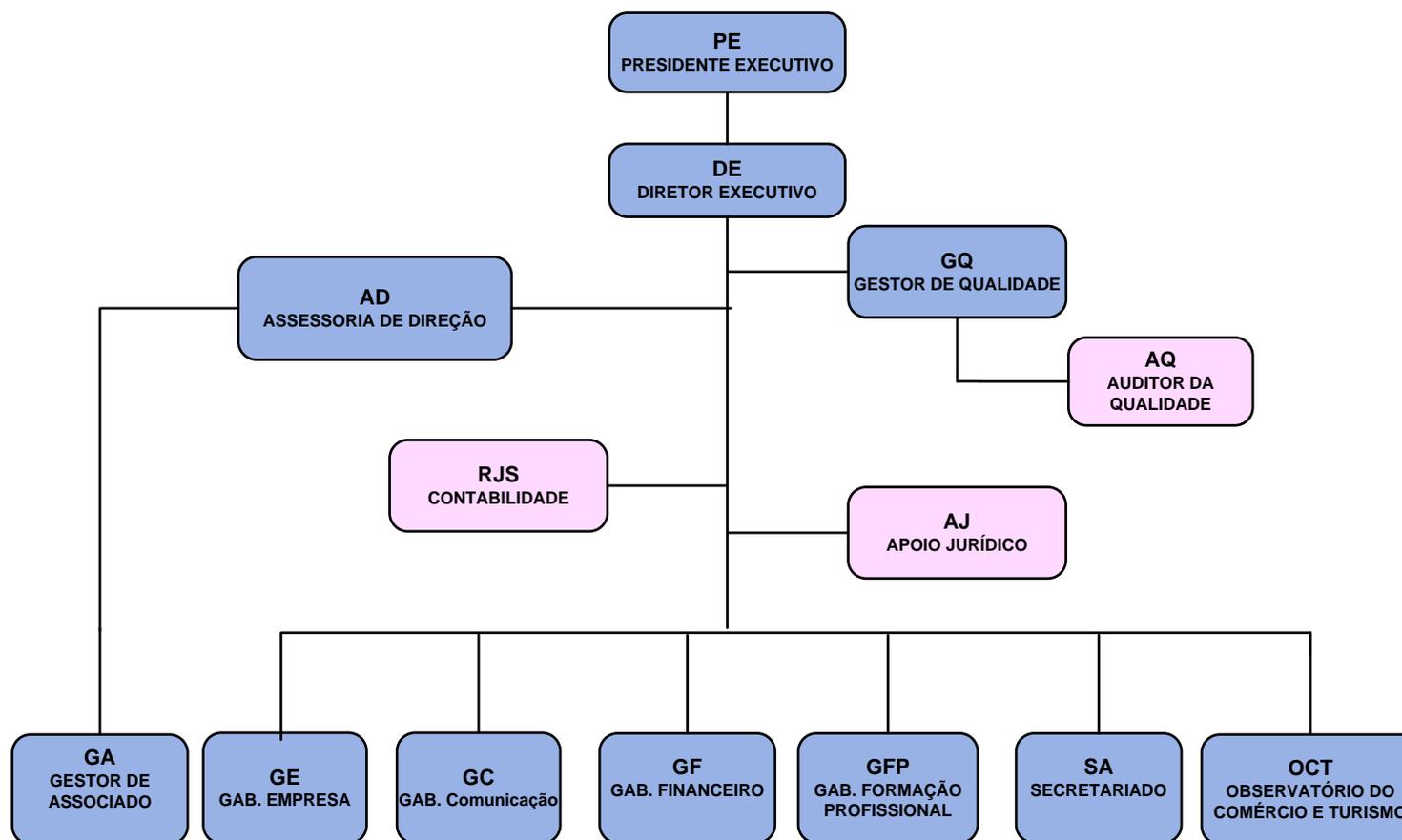


Figura 14 – Organograma da ACG  
Fonte: ACG

Conforme se ilustra na figura 14, verifica-se uma clara hierarquia de poderes, na qual o Presidente Executivo detém a autoridade máxima e o poder de decisão. Abaixo dele está o Diretor Executivo que, na ausência do Presidente, toma as decisões, tanto em reuniões, como fora delas. Cabe também ao Diretor Executivo a gestão e organização dos restantes gabinetes que compõem a ACG.

O responsável pelo gabinete financeiro e pelo gabinete de formação profissional tem como principais funções gerir o setor financeiro da Associação e organizar formações e ações de formação, no âmbito da área comercial e outras, que decorrem ao longo do ano.

No que se refere aos gabinetes de comunicação e de empresa, apesar de geridos por diferentes pessoas, têm funções similares. O responsável pelo gabinete de comunicação tem como função criar e gerir todos os suportes, relativos à Associação e aos seus associados, que existam *online*, como por exemplo o *site* da ACG e o *site* dos associados, no qual eu trabalhei e que irei referir mais adiante. O gabinete de empresa é responsável pela recolha, organização e gestão de toda a informação que esteja relacionada com a Associação, além de ter a responsabilidade de publicar todas as notícias *online* e em jornais nacionais e regionais.

O secretariado tem a seu cargo de diversas funções como a de organizar as quotas recebidas dos associados, sendo estas recolhidas pelo Gestor de Associado, que responde, por estas e outros assuntos diretamente à secretaria, elaborar e tratar diferentes documentos, entre outras funções.

### **2.8.1. Gabinetes e Suas Funções**

Como se observa no organograma, a ACG possui diferentes gabinetes, cada um organizado em áreas específicas. Contudo, neste subcapítulo refiro apenas as que estão diretamente relacionadas com o secretariado:

- ✓ Elaboração de documentos administrativos, atendimento ao público, gestão documental;
- ✓ Atendimento telefónico;

- ✓ Tratamento de informação;
- ✓ Horários de funcionamento e de atendimento;
- ✓ Serviço de fotocópias;
- ✓ Serviço de faxe;
- ✓ Registo de correspondência recebida e enviada;
- ✓ Digitalização de documentos;
- ✓ Elaboração de dísticos para afixação nos estabelecimentos;
- ✓ Venda de livro de Reclamações;
- ✓ Inscrição e cancelamento de empresas como associadas;
- ✓ Registo das quotas pagas pelos Associados;
- ✓ Agendamento de reuniões entre o Presidente e Associados.

## 2.9. Projetos em Desenvolvimento na ACG

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento económico da região, procurando estar atenta às oportunidades de dinamização empresarial (inovação, modernização, internacionalização, entre outras), com vista ao crescimento económico, ao aumento da produtividade e da competitividade empresarial, a ACG apoia as empresas associadas, através da formulação de candidaturas a vários projetos, nomeadamente o Programa Operacional de Fatores de Competitividade (POFC-COMPETE) e o Comércio Investe, os quais apresento seguidamente.

### 2.9.1. Programa Operacional de Fatores de Competitividade-COMPETE

O POFC-COMPETE (figura 15) tem por fim responder à gestão e execução do Programa Operacional Temático Fatores de Competitividade inserido no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN).



Figura 15 – Logótipo da COMPETE  
Fonte: <http://www.pofc.qren.pt/compete>

Segundo a informação disponibilizada no COMPETE, a Comissão Diretiva do programa assegura ainda a articulação com as Comissões Diretivas dos programas operacionais regionais no âmbito dos sistemas de incentivos ao investimento empresarial apoiados pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), visando assim a eficácia e uma gestão coordenada, no que respeita à elaboração e aprovação do plano anual de concursos dos sistemas de incentivos, à promoção da abertura dos avisos para apresentação de candidaturas, e ao funcionamento da Comissão de Seleção dos mesmos sistemas.

É neste contexto que se insere o projeto de Incentivos às Empresas inserido no programa Portugal 2020 que é um acordo entre parceria adotado entre Portugal e a Comissão Europeia, e que reúne a atuação dos cinco Fundos Europeus Estruturais e de Investimento – FEDER, Fundo de Coesão, Fundo Social Europeu (FSE), Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER) e Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas (FEAMP) – no qual se definem os princípios de programação que promovem o desenvolvimento económico, social e territorial em Portugal, entre 2014 e 2020. Estes princípios encontram-se alinhados com o Crescimento Inteligente, Sustentável e Inclusivo, seguindo a Estratégia Europa 2020.

Seguindo esta ideia, podemos descrever este projeto como um sistema de incentivos ao investimento das empresas, que são fundamentais nas políticas públicas de dinamização económica, nomeadamente em matéria da promoção da inovação e do desenvolvimento regional.

Assim, os Incentivos às Empresas apresentam os seguintes princípios orientadores<sup>1</sup>:

- ✓ Focalização em investimentos que visam o acréscimo de produtividade e de competitividade das empresas e a promoção de novos potenciais de crescimento económico, favorecendo o desenvolvimento territorial e a internacionalização da economia;
- ✓ Concentração do apoio em atividades que produzam resultados e efeitos

---

<sup>1</sup> In: <http://www.pofc.qren.pt/areas-do-compete/incentivos-as-empresas>, consultado a 22 de agosto de 2015

económicos positivos nos territórios onde se inserem e em prioridades bem delimitadas no âmbito da melhoria da competitividade, focalizando e restringindo, nomeadamente, o âmbito das atividades cobertas, as tipologias de projetos de investimentos a apoiar, as despesas elegíveis e os critérios de seleção;

- ✓ Prioridade aos projetos de investimento em atividades de produção de bens e serviços transacionáveis ou internacionalizáveis, bem como em outras atividades de serviços e de distribuição que contribuam para o desenvolvimento daqueles;
- ✓ Sustentabilidade dos investimentos apoiados, garantida pela respetiva viabilidade económica;
- ✓ Seletividade nos investimentos a financiar, com vista à satisfação de metas de eficácia na produção de resultados, complementada com a satisfação de objetivos de eficiência na realização física e financeira;
- ✓ Proporcionalidade entre o incentivo e as externalidades positivas geradas pelos investimentos apoiados, ao nível nacional ou regional;
- ✓ Fomento da cooperação, através do incentivo aos investimentos assentes num funcionamento em rede;
- ✓ Respeito pelos princípios da igualdade de género e da igualdade de oportunidades;
- ✓ Simplicidade administrativa, procurando o melhor compromisso entre a redução da carga administrativa sobre os promotores e o rigoroso respeito pelo quadro jurídico nacional e comunitário;
- ✓ Celeridade de decisão proporcionada pelo modelo de gestão dos sistemas de incentivos, compatível com o ritmo normal da decisão dos investimentos empresariais e de realização de negócios.

Para terem acesso a estes incentivos, as Pequenas e Médias Empresas (PME) concorrem, neste caso com a ajuda e o apoio da ACG, aos concursos que decorrem ao longo do ano. Estes concursos são criados com o objetivo de dar resposta à necessidade de atuação especializada, face a diferenciados estádios de desenvolvimento e grau de inserção no mercado global, recorrendo para esse efeito aos três Sistemas de Incentivos disponíveis:

Sistema de Incentivos à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (I&DT) nas Empresas – tem o objetivo de visar e intensificar o esforço nacional de I&DT e criar novos conhecimentos, com vista ao aumento da competitividade das empresas, promovendo a articulação entre estas e as entidades do Sistema Científico e Tecnológico (SCT);

Sistema de Incentivos à Inovação – visa a inovação no tecido empresarial, pela via da produção de novos bens, serviços e processos que suportem a sua progressão na cadeia de valor e o reforço da sua orientação para os mercados internacionais, bem como do estímulo ao empreendedorismo qualificado e ao investimento estruturante em novas áreas com potencial crescimento;

Sistema de Incentivos à Qualificação e Internacionalização de PME – ajuda a promoção da competitividade das PME através do aumento da produtividade, da flexibilidade e da capacidade de resposta e presença ativa no mercado global.

Ainda segundo o PFOC, os apoios previstos nos Sistemas de Incentivos são potenciados através de instrumentos estratégicos complementares, como sejam, as Estratégias de Eficiência Coletiva de base territorial ou setorial ou as Ações Coletivas, como se exemplifica com o Projeto Comércio Investe, que a seguir descrevo.

### 2.9.2. Projeto Comércio Investe

O Comércio Investe (figura 16) é um projeto que beneficia as micro e pequenas empresas através de incentivos, independentemente da sua forma jurídica, e que estejam inseridas na divisão 47 da Classificação Portuguesa das Atividade Económicas (CAE).



Figura 16 – Logótipo do Comércio Investe  
Fonte: <http://www.acg.pt>

No entanto, é excluído o comércio a retalho de combustíveis, o comércio a retalho por correspondência ou via internet, o comércio a retalho de artigos em segunda mão, o comércio a retalho em bancas, feiras e unidades móveis de venda, em estabelecimentos especializados.

Com base na informação disponibilizada pela ACG, este projeto tem como objetivo modernizar e inovar o comércio situado no Centro Urbano da Guarda, como vista a alcançar um aumento da atratividade dos espaços e a proximidade com o consumidor, aumentando assim o volume de vendas e a estimulação dinâmica económica.

Sendo assim, o projeto contempla quatro atividades que são desenvolvidas conjuntamente pela Associação e pelos empresários, nomeadamente:

- ✓ Criação de um portal, *Guarda Prestige*, plataforma de divulgação e Comércio eletrónico com a elaboração de micro *sites* para cada empresa aderente;
- ✓ Criação de um sistema de fidelização de clientes *Guarda Prestige*;
- ✓ Programa de modernização de espaços comerciais;
- ✓ Promoção e divulgação do Centro Urbano da Guarda e do Comércio, através de brochuras, catálogos e *outdoors*.

Depois de ter caracterizado no primeiro capítulo, o distrito, o concelho e a cidade da Guarda, e no segundo capítulo o local onde realizei o estágio, no capítulo seguinte descrevo as principais tarefas que desempenhei durante as 400 horas de duração do estágio curricular.

# Capítulo III

## Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio



Figura 17 – Publicidade relativa ao evento “Cultura, História e Gastronomia”

Fonte: ACG

### 3.1. Plano do Estágio

Antes de iniciar qualquer estágio curricular é fundamental definir um plano de estágio, onde constem as atividades e as tarefas que devem ser desempenhadas pelo estagiário, tendo sempre em atenção que as mesmas devem estar relacionadas com os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica do estagiário. Assim, e após ter tido conhecimento por parte do Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) de que precisava de delinear um plano, realizei o mesmo com a ajuda do supervisor da Associação, Dr. Paulo Santos, plano que contempla as seguintes áreas: execução de tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa; processamento e tratamento da informação, com base na informação recebida; arquivo; atendimento e encaminhamento telefónico; registo da correspondência; registo de dados necessários à gestão da empresa; organização de eventos.

### 3.2. Integração na Instituição

Confirmado por parte do GESP, o local onde iria realizar o estágio, apresentei-me, no dia 29 de junho, na ACG, decidido a por pela primeira vez em prática os conhecimentos adquiridos durante os anos de formação na ESTG/IPG.

Graças à ajuda da secretária e da diretora executiva da instituição de acolhimento, fiquei a conhecer o espaço e as pessoas com quem teria de trabalhar durante o período de estágio. Após as apresentações, ficou definido que o horário a cumprir pelo estagiário seria das 9h00 às 18h00, com uma hora para almoço. Assim, integrado, passei a realizar algumas tarefas que seguidamente descrevo.

### 3.3. Atividades Desenvolvidas

No decorrer do meu estágio curricular, foram várias as atividades que realizei e que me permitiram aprofundar os conhecimentos teóricos adquiridos durante os três anos do curso de Secretariado e Assessoria de Direção, curso durante o qual o aluno fica a

saber que um secretário de direção é um profissional que, de forma autónoma ou sob orientação, desempenha funções essenciais ao bom funcionamento de qualquer tipo de atividade empresarial. No caso de assessoria de direção, o secretário é visto como um profissional que gere as informações e serviços em diversos departamentos de uma instituição: arquivos, quando existem; verifica a agenda principal e contribui, pela sua atitude e profissionalismo, para que as decisões de uma empresa sejam executadas conforme os objetivos dos diretores de cada serviço sucesso.

Conforme referi no início deste capítulo, foram várias as tarefas relacionadas com diferentes atividades que me foram confiadas, todas elas relacionadas com as funções próprias de um profissional de secretariado. São essas tarefas que seguidamente descrevo, querendo desde já assinalar que, além das tarefas inerentes ao secretariado, participei também no evento *The Long Weekend 2015*, que mais adiante igualmente descrevo. De todas as tarefas que realizei, refiro, para começar, o tratamento da informação em suporte digital; um dos meios mais generalizados atualmente para gestão de informação.

### **3.3.1. Atualização de Dados Informáticos**

Tendo em conta os conhecimentos adquiridos, uma das primeiras tarefas que realizei foi no gabinete de multimédia, a atualização do *site www.insidecenter.pt*, sob a orientação do responsável de multimédia da ACG. Para a realização satisfatória desta tarefa valeram-me os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Multimédia I e II do segundo e terceiro ano do curso de SAD.

O diretório de empresas utilizado pela ACG encontra-se dividido em quinze categorias diferentes, de acordo com a atividade empresarial de cada empresa (Hotelaria e Restauração, Auto, Oficinas e Combustíveis, Lojas de Animais e Veterinário, Atividade de informação e comunicação, Construção, Cosmética, Feirantes, Serviços, Mini, Super e Hipermercados/Frutarias, entre outras), como é possível observar na figura 18 que em seguida reproduzimos.

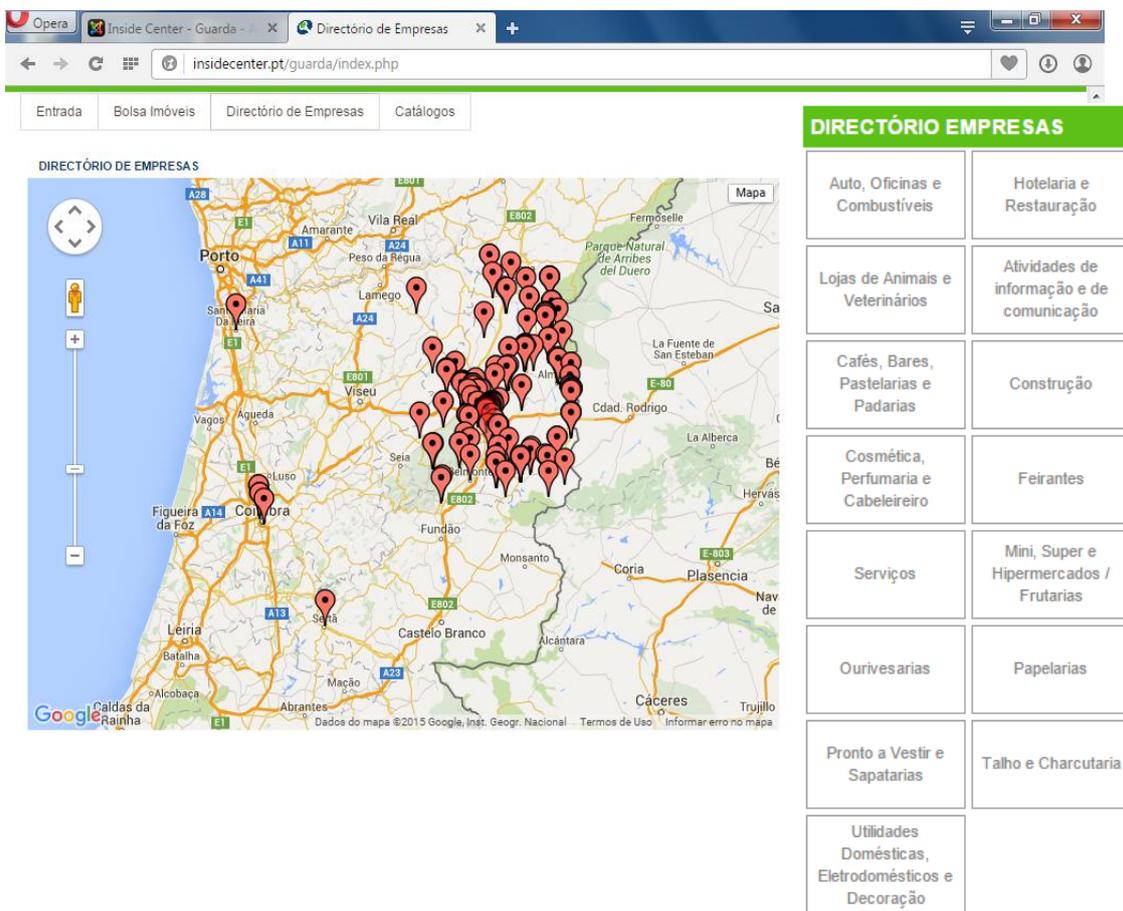
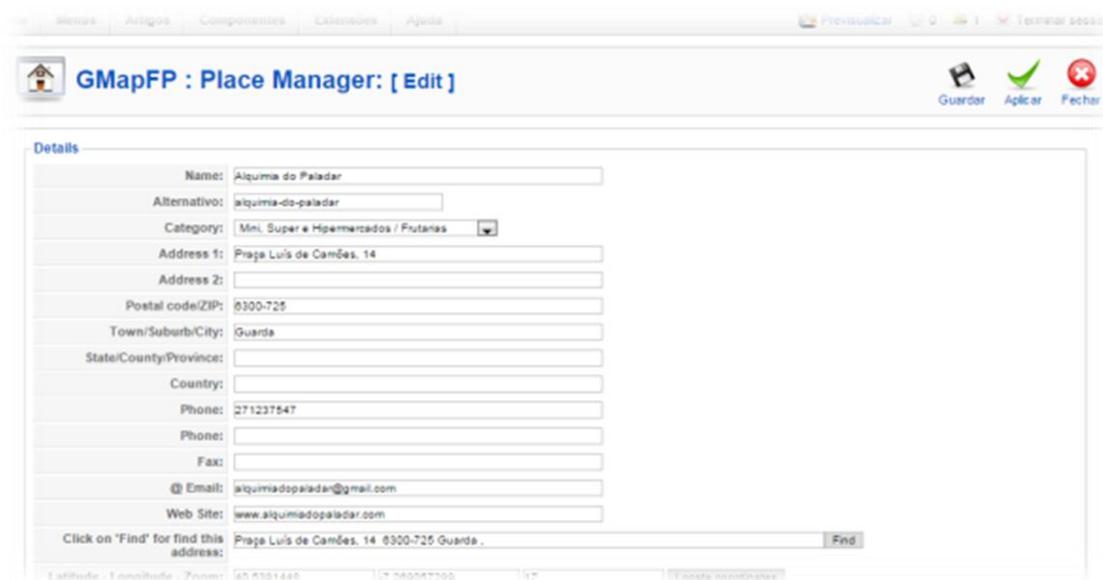


Figura 18 – Página inicial do Directório de Empresas no site *Inside Center*  
Fonte: Adaptado de captura de ecrã

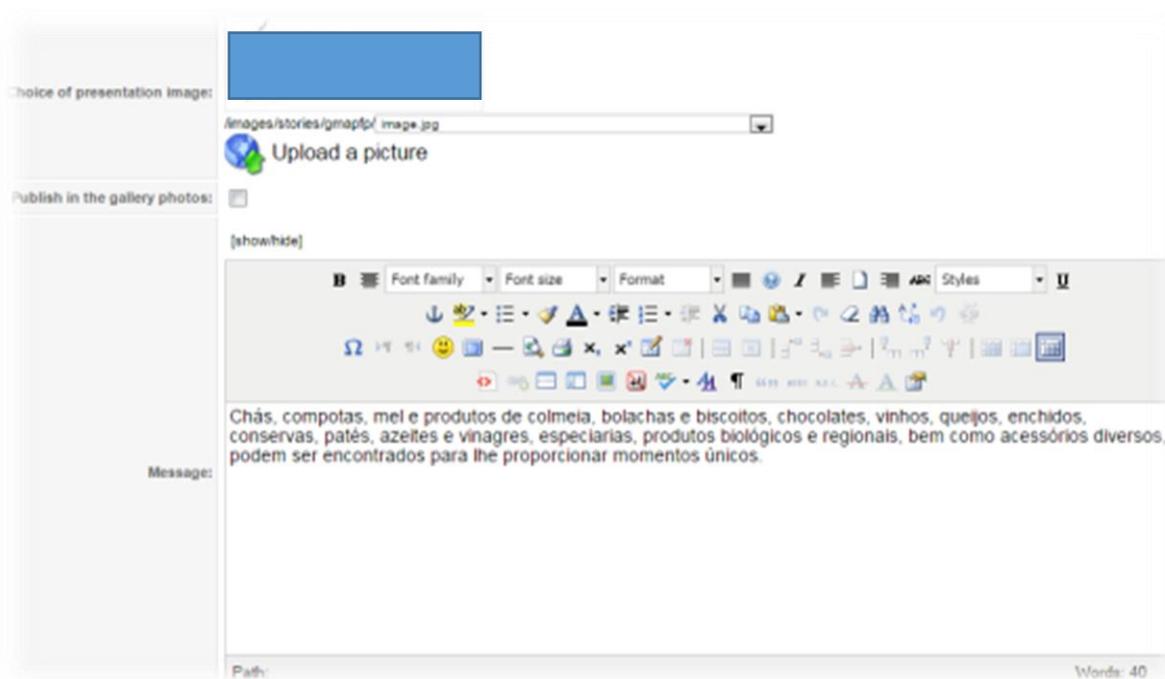
O trabalho por mim realizado baseou-se essencialmente na inserção dos dados de identificação de cada empresa, na categoria das empresas e na descrição dos principais produtos comercializados por estas empresas. Alguns desses dados são fornecidos pelas próprias empresas, nomeadamente: o nome principal, o logótipo, o ramo de negócio, a morada completa, os contactos e o *link* da página *web* (caso exista).

As figuras 19 e 20 ilustram o que acabo de referir.



The screenshot shows a web interface for editing a place. At the top, there are navigation links: 'Menus', 'Artigos', 'Componentes', 'Extensões', and 'Ajuda'. On the right, there are buttons for 'Previsualizar', '1', and 'Terminar sessão'. The main title is 'GMapFP : Place Manager: [ Edit ]'. Below the title are three buttons: 'Guardar', 'Aplicar', and 'Fechar'. The 'Details' section contains a form with the following fields: Name (Alquimia do Paladar), Alternativo (alquimia-do-paladar), Category (Mini, Super e Hipermercados / Frutarias), Address 1 (Praça Luís de Camões, 14), Address 2, Postal code/ZIP (6300-725), Town/Suburb/City (Guarda), State/County/Province, Country, Phone (271237547), another Phone field, Fax, Email (alquimadopalada@gmail.com), and Web Site (www.alquimadopaladar.com). A 'Find' button is located at the bottom right of the form. Below the form, there are fields for Latitude, Longitude, and Zoom, with values 40.5301440, 17.38007250, and 17 respectively. A 'Estatos coordenadas' button is also present.

Figura 19 – Página de edição dos dados de identificação das empresas  
Fonte: Captura de ecrã



The screenshot shows a web interface for editing a product description. On the left, there is a 'Choice of presentation image:' section with a blue placeholder box and a file input field containing 'images/stories/gmapfp/image.jpg'. Below this is an 'Upload a picture' button. The 'Publish in the gallery photos:' section has an unchecked checkbox. The main area is a rich text editor with a toolbar containing various icons for text formatting, alignment, and insertion. The text in the editor reads: 'Chás, compotas, mel e produtos de colmeia, bolachas e biscoitos, chocolates, vinhos, queijos, enchidos, conservas, patés, azeites e vinagres, especiarias, produtos biológicos e regionais, bem como acessórios diversos, podem ser encontrados para lhe proporcionar momentos únicos.' At the bottom, there is a 'Path:' field and a 'Words: 40' counter.

Figura 20 – Página de edição da descrição dos produtos ou serviços das empresas  
Fonte: Captura de ecrã

De início, como era um sistema novo para mim, senti algumas dificuldades em trabalhar com o programa. No entanto, com a prática diária as dificuldades foram ultrapassadas, chegando a deslocar-me, com alguma frequência, às empresas sempre que era necessário completar os dados a introduzir na base de dados. Tarefa que pude realizar de forma mais segura ao longo de estágio.

Além do tratamento de informação que atrás descrevi, outra tarefa que me foi confiada, também ela inerente às funções do secretariado, foi o atendimento telefónico.

### 3.3.2. Atendimento Telefónico

Apesar dos atuais meios de comunicação estarem em constante evolução, o telefone continua sendo um meio privilegiado para a imediata resolução de problemas. É através do atendimento telefónico que os utentes se formam uma primeira ideia da Associação Comercial da Guarda. Razão por que o máximo cuidado e profissionalismo deve prevalecer quando se recebem chamadas. Segundo Moreira (2010:84), ao efetuar o atendimento telefónico deve ter-se em consideração os seguintes aspetos:

- ✓ Dominar o equipamento;
- ✓ Atender o telefone ao segundo toque;
- ✓ Identificar o recetor pelo nome, organização, departamento;
- ✓ Perguntar o nome do correspondente;
- ✓ Ter uma boa dicção;
- ✓ Saber ouvir o interlocutor e recorrer à anotação sempre que necessário.

A falta de experiência no atendimento telefónico, assim como alguma dúvida sobre a melhor maneira de o fazer, dificultaram, de início, o meu desempenho. No entanto, no decorrer do estágio e com a prática, fui evoluindo de forma a sentir-me mais seguro telefonema após telefonema, valendo-me também os conhecimentos adquiridos durante as unidades curriculares de Técnicas Administrativas e de Assessoria (TAA) I e II, que integra o plano de estudos do primeiro e segundo ano do curso de SAD.

É de referir que a ACG possui uma base de dados com informação sobre os seus associados, na qual se pode registar a informação mais relevante durante o telefonema.

Além de atender, efetuei também diariamente chamadas, com o objetivo de transmitir informações aos associados, quer para marcar ou desmarcar reuniões, quer noutras situações.

### 3.3.3. Arquivo

No decorrer da licenciatura, a unidade curricular de Técnicas de Arquivo e Documentação (TAD) permitiu-me adquirir algumas técnicas de tratamento de informação para consulta futura.

Um dos objetivos da unidade curricular de TAD é transmitir aos alunos a ideia de que o arquivo de documentos é um processo que exige o conhecimento de diferentes sistemas usados no arquivo, nomeadamente a classificação e organização de documentos, de forma a permitir que a utilização dos mesmos seja rápida e eficaz quando se torna necessário. É comum efetuar três tipos de arquivo: o ativo, o inativo e o morto<sup>4</sup>. O primeiro corresponde a todos os documentos que são necessários à atividade do organismo que os produziu ou recebeu. No segundo (arquivo inativo), os documentos que deixaram de ter utilização corrente, sendo contudo utilizados quando o interesse administrativo se verifica. No terceiro, classificam-se os documentos, sem utilidade administrativa imediata, servindo, em caso de necessidade como probatórios ou para investigação.

Devo referir que o arquivo foi uma das tarefas que realizei com pouca frequência, mas com atenção e cuidado, a fim de ganhar tempo e tornar a consulta eficaz. A figura 21 ilustra a maneira como a ACG organiza a sua informação: o ativo encontra-se num armário próximo da secretária, permitindo assim o seu rápido acesso, o arquivo inativo

---

<sup>4</sup> In: <http://tecnicoemsecretariado.blogspot.pt/2010/06/tipos-de-arquivo.html>, consultado a 1 de outubro de 2015

está situado num outro armário mais distante e o arquivo morto, que legalmente deve ser guardado por um período de 10 anos, encontra-se no sótão da Associação.



Figura 21 – Arquivo ativo da ACG  
Fonte: ACG

Em geral, o arquivo da ACG está organizado por ordem alfabética. Como referi, as tarefas que realizei com o arquivo foram limitadas, por não haver um volume de informação a arquivar que justificasse que o estagiário dedicasse mais tempo à sua organização.

Além da atualização de dados informáticos, do atendimento telefónico e do arquivo, participei igualmente na organização de eventos que a seguir descrevo.

#### **3.3.4. Organização de Eventos**

O primeiro desses eventos tinha por objetivo promover a gastronomia e economia local. Por sugestão do Presidente da ACG, reunimos com outros estagiários, para dar mais visibilidade dos espaços de restauração durante os meses de verão (período que corresponde a um aumento de afluência de turistas à cidade da Guarda).

Durante a reunião decidiu-se que seria oportuno criar ambientes mais agradáveis e confortáveis dentro dos restaurantes, de modo a tornar os mesmos mais apelativos aos clientes; reduzir o preço dos produtos locais, para incentivar as vendas; criar ambientes agradáveis pelas ruas da cidade, através de animação musical e criar guias informativos sobre locais de restauração.

A fim de concretizar estas ideias realizou-se o evento “Cultura, História e Gastronomia”, tendo-nos sido confiado a coordenação, organização e divulgação do evento (anexo 1). Para tal, criámos folhetos informativos, tendo participado na elaboração de folhetos destinados a divulgar o evento, como ilustra a figura 17 (que reproduzimos na página do capítulo III) e a figura 22.



Figura 22 – Folhetos informativos distribuídos pela cidade

Fonte: ACG

O segundo evento em que participei, *The Long Weekend 2015 (TLW)*, decorreu entre 24 e 26 de julho.

Neste evento, a minha colaboração consistiu em contactar com fornecedores, nomeadamente através do telefone. Mediante os contactos previamente seleccionados pelo meu supervisor de estágio, iniciei a comunicação com os mesmos, começando por me identificar e seguidamente por identificar a empresa pela qual falava. De seguida fazia referência ao assunto do telefonema e só depois passava a chamada ao meu

supervisor. Finalmente, após o meu supervisor me devolver a chamada, agendava uma reunião com os fornecedores e patrocinadores a fim de se definir quais as empresas que estariam disponíveis para patrocinar o evento.

Posteriormente procedeu-se à escolha e preparação de locais mais apropriados suscetíveis de receber o maior número de empresas, tendo-se considerado oportuno organizar espaços temáticos, em diferentes locais da cidade. Deste modo, os espaços ficaram assim distribuídos:

O tema DESCOBRIR – localizado no Jardim Frei Pedro, onde o visitante podia encontrar diversos expositores com produtos regionais e assistir a miniconcertos;

O tema INSPIRAR – localizado no átrio do Museu da Guarda, permitiu a várias livrarias organizarem a feira do livro;

O tema SABOREAR – ocupou o Centro Cultural, local onde se encontrava um mercado com produtos regionais diversos e decorriam mostras de culinária e *ateliers* realizados por chefes de renome nacional;

O tema MUDAR – situado na Rua Alves Roçadas, reuniu várias lojas de pronto a vestir colocadas à disposição dos visitantes;

O tema RELAXAR – situado no átrio da Igreja da Misericórdia, permitia ao visitante desfrutar, gratuitamente, de massagens relaxantes.

O tema SENTIR – ocupou a Praça de Táxis, local onde se instalou uma esplanada, com animação noturna, a presença de DJ e uma zona para os mais novos brincarem;

O tema principal do evento, VIVER, ficou situado na Praça Luís de Camões, onde durante o dia decorreram vários concertos e desfiles.

O tema EXPLORAR – espalhado por várias ruas, oferecia aos visitantes momentos de diversão e prazer.

As tarefas que realizei durante este evento consistiram na colaboração ativa, quer no que à logística diz respeito, quer na organização do material necessário, quer no esclarecimento de dúvidas e orientação dos visitantes em cada local do evento. A colaboração da logística passava pela montagem dos tapetes, como se pode ver pela

figura 23, em todas as ruas e praças já definidas previamente, assim como na sinalização dessas ruas e praças, de modo a que se tornasse mais fácil a circulação dos visitantes (anexos 2 e 3).



Figura 23 – Algumas atividades realizadas no “The Long Weekend 2015”

Fonte: ACG

A minha colaboração na organização e participação nestes eventos permitiu-me por um lado aplicados os conhecimentos teóricos adquiridos e verificar quanto um bom planeamento é fundamental para o sucesso de um evento.

### 3.3.5. Tratamento da Correspondência

Uma das tarefas que exige conhecimento e rigor ao secretário é o tratamento da correspondência. Deste modo, durante o estágio, a secretária da Associação confiou-me a redação de algumas cartas dirigidas aos sócios a fim de regularizarem o pagamento das quotas em atraso. Tarefa que pude desempenhar a partir dos conhecimentos adquiridos durante a formação académica.

Redigidas as cartas, era efetuado o seu expediente e registadas numa grelha criada para o efeito, no programa *Word* (figura 24) e, após preenchida a guia de registo dos CTT (figura 25) concluía-se o processo.



### 3.3.6. Organização e Entrega de Material de Promoção da Cidade

Ao longo do estágio, pude ainda colaborar na organização e entrega de material, visando a promoção da cidade da Guarda, material destinado a ser entregue nos estabelecimentos, a pedido dos associados, em dias e locais distintos. Material que consistia em: chávenas, jogos de memória e tapetes do evento “*The Long Weekend 2015*”.

O jogo da memória, observado da figura 26, era composto por dezasseis figuras, onde estavam ilustrados os monumentos mais importantes da região. A minha tarefa consistia em montar as caixas, feitas de cartão. De seguida organizava as figuras em montes de oito peças, divididas em quatro montes, que seriam posteriormente inseridos nas respetivas caixas. Após ter organizado o material, este era colocado num armário, para depois serem recolhidos pelo gestor associado responsável pela distribuição desses materiais.



Figura 26 – Exemplo de material de promoção – Jogo de memória

Fonte: ACG

## Conclusão

Concluído este estágio gostaria de referir quanto esta experiência me permitiu verificar e pôr em prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da minha formação em Secretariado e Assessoria de Direção. Pelo conjunto de ações que me foram confiadas, posso afirmar que o estágio na Associação Comercial da Guarda foi extremamente proveitoso e enriquecedor para a minha vida profissional futura. Experiência que se tornou aliciante a cada passo, e que contribuiu de forma decisiva para completar a minha formação.

De todas as tarefas que realizei e descrevi neste relatório, gostaria de salientar a minha colaboração e participação na organização de eventos, tarefa que me permitiu contactar com profissionais de diversas áreas, aspeto que considero de extrema importância para um estagiário. Por outro lado, o estágio permitiu-me também verificar como é necessário que as entidades se apercebam do contributo indispensável da intercomunicação para o sucesso das suas iniciativas.

Durante o período de estágio pude constatar como um bom profissional de secretariado, pelos seus conhecimentos multifacetados, é um elemento indispensável em qualquer organização virada para o futuro.

## Bibliografia

ALMEIDA, Vanessa; GOMES, Alexandra (2011). *O distrito da Guarda em números*. Guarda: CCDRC

AMORIM, Ester (2011). *Manual de Estudo: Fundamentos de Contabilidade e Fiscalidade*. Guarda: ESTG.

BLACK, Caroline (2006). *Guia Prático do Profissional de RP*. Lisboa: Europa-América.

FERREIRA, J. (2000). *A Guarda Formosa na Primeira Metade do Século XX*. Guarda: Edições no âmbito das comemorações do VIII centenário da cidade da Guarda.

FONSECA, Ana M. (2012-2013). *Dossier da Disciplina de Português Empresarial III*. Guarda: ESTG.

INÁCIO, Magda (2007). *Manual do Formador – O processo de Aprendizagem*. Lisboa: Delta Consultores e Perfil.

ISIDRO, A. (coord) (2009). *Leite, cardo e mão frias – O queijo Serra da Estrela no Concelho da Guarda*. Guarda: Câmara Municipal da Guarda; Núcleo de Animação Cultural.

LEMA, B. E.; REBELO, F. (1996). *Geografia de Portugal - Meio físico e Recursos Naturais*. Lisboa: Universidade Aberta.

MEDEIROS, João Bosco (1985). *Técnicas de Redação*. São Paulo: Editora Atlas.

MONTEIRO, Ana *et. al.* (2008). *Fundamentos de Comunicação*. Lisboa: Sílabo.

MOREIRA, Isabel (2010). *A Excelência no Atendimento*. Lisboa: Editora Lidel.

NETO, Maria J.S. (2013). *A Toponímia da Cidade da Guarda e a Construção da Memória Pública no Século XX*. Guarda: Agência para a Promoção da Guarda.

RAMOS, Fernando (2007). *Estratégias e Protocolo para a Comunicação Corporativa*. Lisboa: Media XXI.

REBELO, B. (2014). *Apontamentos da disciplina*. Departamento de Informática. Blackboard – ESTG/IPG.

RODRIGUES, A. (1977). *Monografia Artística da Guarda*. Guarda: Cisial – Anadia.

RODRIGUES, A. (2000). *Guarda: Pré-história, História e Arte*. Guarda: Edições Santa Casa da Misericórdia da Guarda.

## Outros documentos

Documentação Fornecida pela Associação Comercial da Guarda.

Guias de funcionamento das diversas unidades curriculares do curso de Secretariado e Assessoria de Direção.

## Referências Eletrónicas

<http://censos.ine.pt>, consultado a 30 de janeiro de 2016.

<http://en.wikigogo.org/>, consultado a 31 de janeiro de 2016.

<http://guiastecnicos.turismodeportugal.pt/>, consultado a 31 de janeiro de 2016.

<http://ointeriorprecisadisto.com/>, consultado a 1 de fevereiro de 2016.

<http://portaldosincentivos.pt/>, consultado a 1 de fevereiro de 2016.

<http://tecnicoemsecretariado.blogspot.pt/2010/06/tipos-de-arquivo.html>, consultado a 1 de outubro de 2015.

<http://tecnicoemsecretariado.blogspot.pt/2010/06/tipos-de-arquivo.html>, consultado a 12 de setembro de 2015.

<http://www.acg.pt/>, consultado a 19 de agosto de 2015.

[http://www.acg.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=684&Itemid=169&lang=pt](http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=684&Itemid=169&lang=pt), consultado a 23 de novembro de 2015.

<http://www.citador.pt/frases/citacoes/a/epicuro>, consultado a 5 de agosto de 2015.

<http://www.guiadoinvestidor.mun-guarda.pt/en/>, consultado a 23 de novembro de 2015.

<http://www.historiadeportugal.info/castelo-da-guarda/>, consultado a 12 de dezembro de 2015.

[http://www.infoempresas.com.pt/Distrito\\_GUARDA.html](http://www.infoempresas.com.pt/Distrito_GUARDA.html), consultado a 1 de fevereiro de 2016.

<http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>, consultado a 5 de fevereiro de 2016.

<http://www.ointerior.pt/noticia.asp?idEdicao=682&id=37727&idSeccao=8919&Action=noticia>, consultado a 21 de fevereiro de 2016.

<http://www.panoramio.com/photo/23941326>, consultado a 21 de agosto de 2015.

<http://www.pofc.gren.pt/areas-do-compete/incentivos-as-empresas>, consultado a 1 de fevereiro de 2016.

<http://www.pofc.gren.pt/compete>, consultado a 14 de março de 2016.

<http://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela>, consultado a 23 de agosto de 2015.

<http://www.secretariadoexecutivo.net>, consultado a 1 de fevereiro de 2016.

<https://acidadequeeueschi.wordpress.com/category/monumentos/capela-do-mileu/>, consultado a 26 de setembro de 2015.

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Igreja\\_e\\_Edif%C3%ADcio\\_da\\_Miseric%C3%B3rdia\\_da\\_Guarda\\_002.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Igreja_e_Edif%C3%ADcio_da_Miseric%C3%B3rdia_da_Guarda_002.jpg), consultado a 26 de setembro de 2015.

<https://freguesiadesantaefemia.wordpress.com/2010/06/29/1827/>, consultado a 26 de setembro de 2015.

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>, consultado a 1 de outubro de 2015.

<https://www.portugal2020.pt/Portal2020>, consultado a 26 de Setembro de 2015.

[www.degostar.net](http://www.degostar.net), consultado a 20 de setembro de 2015.

[www.insidecenter.pt](http://www.insidecenter.pt), consultado a 20 de setembro de 2015.

## **Anexos**

Anexo 1 – Folheto informativo acerca do evento “Cultura, História e Gastronomia”



Anexo 2 – Mapa dos locais onde as atividades do “The Long Weekend 2015” foram realizadas



Anexo 3 – Programa do evento “The Long Weekend 2015”



**THE LONG WEEK END '15**  
GUARDA

# PRO- GRA- MAÇÃO

JULHO

**SEX 24**

- BLACK VELVET**  
descobrir  
18h00
- SHOWCOOKING RICARDO CAROLA**  
saborear  
21h30
- DESFILE DE MODA**  
viver  
22h00

**SAB 25**

- DJ LEFT**  
sentir  
21h00
- SHOWCOOKING SUSHI, CHEFE ALEXANDRE CAVADAS**  
saborear  
21h30
- OS COMPOTAS**  
viver  
22h00
- DJ RITA MENDES**  
explorar  
24h00

**DOM 26**

- SHOWCOOKING CORTE DE PRESUNTO, CHEF VÍTOR OLIVEIRA**  
saborear  
11h30
- 2ROLL**  
descobrir  
15h00
- DJ MASTER SISTER'S HALLI COLOUR PARTY**  
viver  
18h00

**VivaCidade!**  
GUARDA 2015  
15 de julho a 15 de setembro

ACG GUARDA SAGRES

