



IPG Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Sara de Figueiredo Ramos Gomes da Silva

outubro | 2017





Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL

SARA DE FIGUEIREDO RAMOS GOMES DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Guarda, outubro de 2017

Ficha de Identificação do Estágio Curricular

Nome do Discente: Sara de Figueiredo Ramos Gomes da Silva

Número do Aluno: 500 8375

Curso: Comunicação e Relações Públicas

Grau: Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Diretor de Curso: Professor Doutor Joaquim Brigas

Docente Orientador: Professor Doutor Joaquim Brigas

Local de Estágio

Instituição Acolhedora de Estágio: Instituto de Segurança Social

Endereço: Av^a Coronel Orlindo de Carvalho, 6300-680 Guarda

Telefone: 300 502 502

Coordenador de Estágio: Diretor Doutor Jorge Pedro dos Santos Jesus

Data de Início: 03 de julho de 2017

Data de Finalização: 03 de outubro de 2017

Agradecimentos

Inicio os meus agradecimentos ao Instituto Politécnico da Guarda, mais precisamente, à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto que me providenciou a possibilidade de realizar este curso.

Agradeço também a todos os docentes que fizeram parte da minha aprendizagem e me permitiram tornar-me uma profissional mais completa, tal como agradeço ao meu orientador de estágio Professor Doutor Joaquim Brigas por todo o apoio prestado nos três anos da minha licenciatura e durante a grande etapa que foi o estágio e término do curso.

Não posso deixar de agradecer ao meu coordenador de estágio Diretor Doutor Jorge Jesus que me acolheu e apoiou durante todo o estágio, providenciando-me novos conhecimentos práticos.

Quero também agradecer à minha supervisora D. Conceição Cruz que me encaminhou durante este percurso, às minhas colegas de sala Susana Curto e Érica Bargão que me apoiaram e ajudaram nos momentos de dúvidas e a todo o pessoal pertencente ao Instituto de Segurança Social, mais concretamente ao Centro Distrital de Segurança Social da Guarda por serem tão acolhedores.

Por fim, mas não com menor importância, quero agradecer ao meu namorado Rúben Ferreira e a toda a minha família, meus pais Jorge e Graça Gomes da Silva e irmã Patrícia Gomes da Silva, meu avô José Ramos e avó Teresa Gomes da Silva, meus tios e primos por todo o apoio prestado a escolher a licenciatura, durante as felicidades e dificuldades da mesma e na procura do melhor futuro possível.

Obrigada.

“As Relações Públicas têm como função manter adequadas as relações da organização com os seus vários públicos” (PATO, 2009:44).

Lista de Siglas

CPCJ: Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CNP: Centro Nacional de Pensões

ESECD: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

EUA: Estados Unidos da América

GNR: Guarda Nacional Republicana

IPG: Instituto Politécnico da Guarda

IPSS: Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISS, IP: Instituto de Segurança Social

NAF: Núcleo Administrativo e Financeiro

NGC: Núcleo de Gestão do Cliente

NIJ: Núcleo de Infância e Juventude

NISS: Número de Identificação da Segurança Social

NRS: Núcleo de Respostas Sociais

RH: Recursos Humanos

RP: Relações Públicas

RSI: Rendimento Social de Inserção

SC: Serviços Centrais

SD: Serviços Desconcentrados

UDSP: Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

UPC: Unidade de Prestações e Contribuições

Resumo

Para a conclusão da minha licenciatura em Comunicação e Relações Públicas foi-me necessário realizar um estágio curricular, tendo o meu sido no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda do Instituto de Segurança Social.

Ao longo deste relatório irei abordar a minha aprendizagem prática que consolidou muitos conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura. Nomeadamente, irei referir todas as funções inerentes ao meu estágio e a criação de uma base de dados que decidi realizar de forma a aprimorar a organização interna da instituição.

Palavras-chave: registo de correspondência, unidade de desenvolvimento social e programas, núcleo de respostas sociais, núcleo de infância e juventude, comunicação interna.

Abstract

For the conclusion of my degree in Communications and Public Relations it was necessary to perform a curricular internship, having mine been in the District Center of Guarda of the Social Security Institute.

Throughout this report I will address my hands-on learning that consolidated many knowledge gained over the three-year degree. In particular, I will refer to all of the functions inherent in my internship and the construction of a database that decided to create in order to improve the internal organization of the institution.

Key-words: record of correspondence, programs and social development unit, central social responses, center for childhood and youth, internal communication.

Índice Geral

Ficha de Identificação do Estágio Curricular	I
Agradecimentos	II
Lista de Siglas	IV
Resumo	V
Abstract	VI
Índice de Figuras	IX
Índice de Tabelas	X
Índice de Gráficos	X
Introdução	1
CAPÍTULO I – Caracterização do Instituto de Segurança Social	2
1.1 Caracterização do Distrito da Guarda	3
1.1.1 Desenvolvimento Social no Distrito da Guarda	4
1.2 Caracterização do Local de Estágio	7
1.2.1 História do Instituto de Segurança Social	7
1.2.2 Imagem Visual e Identidade Institucional	8
1.2.3 Objetivos da Instituição	9
1.2.4 Código de Ética e Manual de Acolhimento	11
1.2.5 Responsabilidade Social	12
1.2.6 Unidade de Desenvolvimento Social e Programas	13
1.2.7 Tipos de Públicos	14
1.2.7.1 Públicos Externos	14
1.2.7.2 Públicos Internos	15
1.2.8 Análise <i>SWOT</i>	16
CAPÍTULO II – O Estágio	19

2.1 Breve Introdução às Relações Públicas	20
2.2 Atividades Desenvolvidas	21
2.2.1 Base de Dados	22
2.2.2 Processo da Correspondência	24
2.2.3 Criação de Pastas e Arquivo de Documentação	28
2.2.4 Processos Pendentes	29
2.2.5 Comunicação Interna.....	31
2.2.6 Comunicação Externa.....	32
2.2.7 Outras Funções	33
Reflexão Final	35
Bibliografia.....	37
Anexos.....	40

Índice de Figuras

Figura nº 2 Área do concelho da Guarda	3
Figura nº 3 Beneficiários de RSI com <25 no distrito da Guarda	6
Figura nº 4 Logótipo do Instituto de Segurança Social.....	9
Figura nº 5 Análise SWOT.....	16
Figura nº 6 Análise SWOT da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas	17
Figura nº 7 Documento de registo de correspondência.....	24
Figura nº 8 Documento de atribuição de técnico do NIJ à correspondência.....	25
Figura nº 9 Documento de atribuição de técnico do NRS à correspondência.....	25
Figura nº 10 Registo de correspondência - UDSP.	26
Figura nº 11 Registo de envio aos técnicos.....	26
Figura nº 12 Registo de expedição.....	27
Figura nº 13 Contentores/caixas de arquivo.....	29
Figura nº 14 Menu de Correspondência para Processos Pendentes	30
Figura nº 15 Seleção de Nome de Técnico	30

Índice de Tabelas

Tabela nº 1 Beneficiários do RSI segundo o grupo etário	5
--	---

Índice de Gráficos

Gráfico nº 1 Total de beneficiários do RSI segundo o grupo etário	4
--	---

Introdução

Este relatório de estágio é realizado com o objetivo de dar a conhecer a minha experiência no estágio curricular de três meses inerente à licenciatura de Comunicação e Relações Públicas. Este estágio foi realizado no Instituto de Segurança Social, mais propriamente, no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda e procurou consolidar os conhecimentos teóricos das aulas da licenciatura com os conhecimentos práticos do mesmo.

Como tal, e por forma a explicar mais facilmente a minha experiência, este relatório encontra-se dividido em dois capítulos.

O primeiro refere uma breve caracterização do distrito da Guarda e do meu local de estágio, tal como um breve estudo que comprova a necessidade da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas (UDSP) neste distrito - departamento onde estive inserida durante o estágio.

O segundo capítulo procura demonstrar a minha experiência durante estes três meses aliada aos meus conhecimentos teóricos. Como tal, relata a minha chegada à instituição, as minhas funções inseridas e não inseridas no Plano de Estágio (anexo I) e as dificuldades encontradas, tal como suas soluções.

Refiro funções não inseridas no Plano de Estágio devido a ter criado de raiz uma base de dados de contactos para a UDSP, um projeto meu que se pode revelar muito útil à Unidade.

Por fim, neste relatório está introduzida uma conclusão com uma avaliação que realizei a mim mesma e sugestões que proponho a estágios posteriores na UDSP, tal como uma bibliografia que engloba todas as fontes presentes neste trabalho contínuo de três meses.

CAPÍTULO I – Caracterização do Instituto de Segurança Social

1.1 Caracterização do Distrito da Guarda

O Distrito da Guarda contém 14 concelhos (figura nº 1), sendo o Concelho da Guarda capital de Distrito. Este Distrito possui 104 417 habitantes, segundo dados do Instituto Nacional de Estatísticas (2011), havendo 42 541 habitantes no Concelho da Guarda, tendo em conta os Censos de 2011. Este concelho é um dos maiores em Portugal pela sua área, número de habitantes e número de freguesias (Guarda M. , Concelho, 2014).

O Distrito da Guarda distribui-se por 5 518 km², sendo distribuído “pelas regiões do Douro (...), Beira Interior Norte (...), Dão-Lafões (...) e Serra da Estrela” (Borges & Roque, 2015:56).

O Concelho da Guarda é constituído por 43 freguesias e estando este situado na província da Beira Alta (Portugal, 2017). Podemos ver a sua localização no mapa de Portugal presente na figura nº 1.

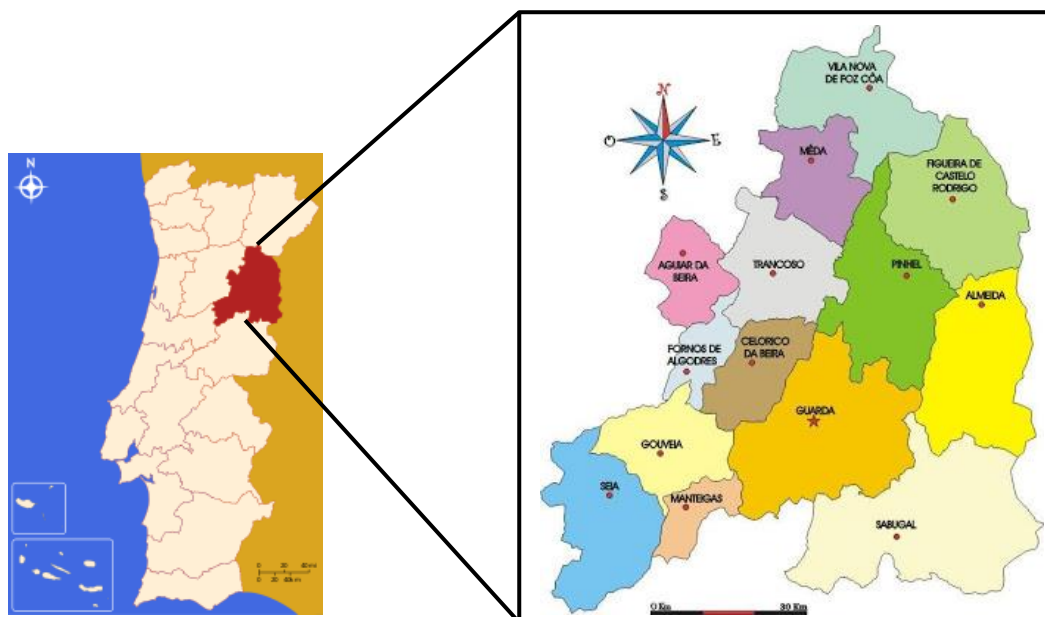


Figura nº 1 Área do concelho da Guarda

Fonte: *site* Distrito da Guarda¹ e *site* Wikipédia²

Inseridos neste concelho temos os principais locais de atuação da UDSP inserida no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda do Instituto de Segurança Social que

¹ <http://www.ngw.nl/arms/websites/Portugal/www.fisicohomepage.hpg.ig.com.br/dist-guarda.htm>

² https://pt.wikipedia.org/wiki/Distrito_da_Guarda

passam por Almeida, Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Gouveia, Manteigas, Mêda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso, Vila Nova de Foz Côa (ver figura nº 1).

1.1.1 Desenvolvimento Social no Distrito da Guarda

Numa altura de crescimento económico após uma grande crise que assolou Portugal, o apoio social tem vindo a diminuir, confirmando este vagaroso crescimento.

Segundo dados do PorData (2017), o número de pessoas que recebem apoio de Rendimento Social de Inserção (RSI) da Segurança Social passou de 420.022 para 287.473 entre 2012 e 2016. Isto significa que 132.549 pessoas deixaram de necessitar este apoio nestes cinco anos, como se pode comprovar no gráfico nº 1.

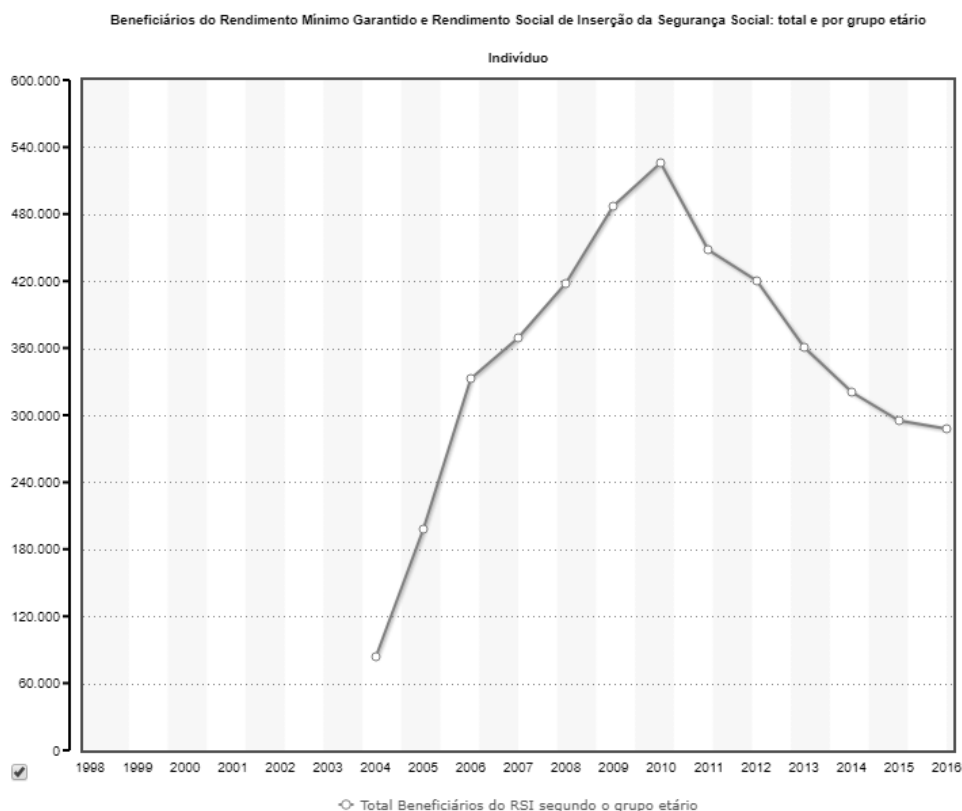


Gráfico nº 1 Total de beneficiários do RSI segundo o grupo etário

Fonte: *site* PorData³

3

<http://www.pordata.pt/Portugal/Benefici%C3%A1rios-do-Rendimento-M%C3%ADnimo-Garantido-e-Rendimento-Social-de-Inser%C3%A7%C3%A3o-da-Seguran%C3%A7a-Social-total-e-por-grupo-et%C3%A1rio-761>

Porém, apesar desta diminuição de beneficiários, existe ainda muita necessidade de apoio, sendo que os jovens com menos de 25 anos têm sido os que mais necessitam do RSI, como se pode comprovar na tabela nº 1.

Anos	Beneficiários do RSI segundo o grupo etário				
	Total	<25	25-39	40-54	55+
+ 1998	//	//	//	//	//
2000	//	//	//	//	//
2001	//	//	//	//	//
2002	//	//	//	//	//
2003	//	//	//	//	//
2004	84.307	40.951	16.169	13.646	13.541
2005	198.125	97.025	37.288	33.914	29.898
2006	332.294	159.903	62.976	61.068	48.347
2007	369.801	177.238	70.295	70.080	52.188
2008	418.291	200.130	79.941	83.031	55.189
2009	486.812	230.430	96.035	102.343	58.004
2010	526.382	247.769	105.050	114.153	59.410
2011	448.107	212.961	89.630	98.459	47.057
2012	420.022	199.525	83.724	94.352	42.421
2013	360.372	165.799	70.472	84.345	39.756
2014	320.554	142.754	61.206	77.733	38.861
2015	295.664	127.360	54.762	72.837	40.705
2016	287.473	120.404	51.106	71.809	44.154

Tabela nº 1 Beneficiários do RSI segundo o grupo etário

Fonte: *site* PorData⁴

Tendo este fator em conta, existe ainda a necessidade de ajudar estas pessoas mais carenciadas em todo o país, incluindo no distrito da Guarda.

Em todos os seus 14 municípios existe uma maior tendência para os jovens com menos de 25 anos necessitarem de apoio, nomeadamente de RSI, como se pode verificar na tabela nº 1.

Tendo em conta os dados da figura nº 3, podemos também verificar que a Guarda é o concelho com maior número de beneficiários de RSI com menos de 25 anos.

Com este relatório irei identificar algumas funções inseridas no secretariado da UDSP que englobam ajudas provenientes do NRS e do NIJ. Porém, sendo estas informações confidenciais ou de sigilo profissional, só me é possível reportar que existem muitas incidências de ambos os núcleos, tal como diversas denúncias que

4

<http://www.pordata.pt/Portugal/Benefici%C3%A1rios+do+Rendimento+M%C3%ADnimo+Garantido+e+Rendimento+Social+de+Inserso%C3%A7%C3%A3o+da+Seguran%C3%A7a+Social+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-761>

identificam estas situações de emergência ou para um apoio, nomeadamente para crianças e jovens.

Estas incidências envolvem, na maior parte das vezes, decisões de tribunais e pedidos de CPCJ, sendo que eu tive como função o registo de correspondência destes casos nas bases de dados relativas a cada núcleo.

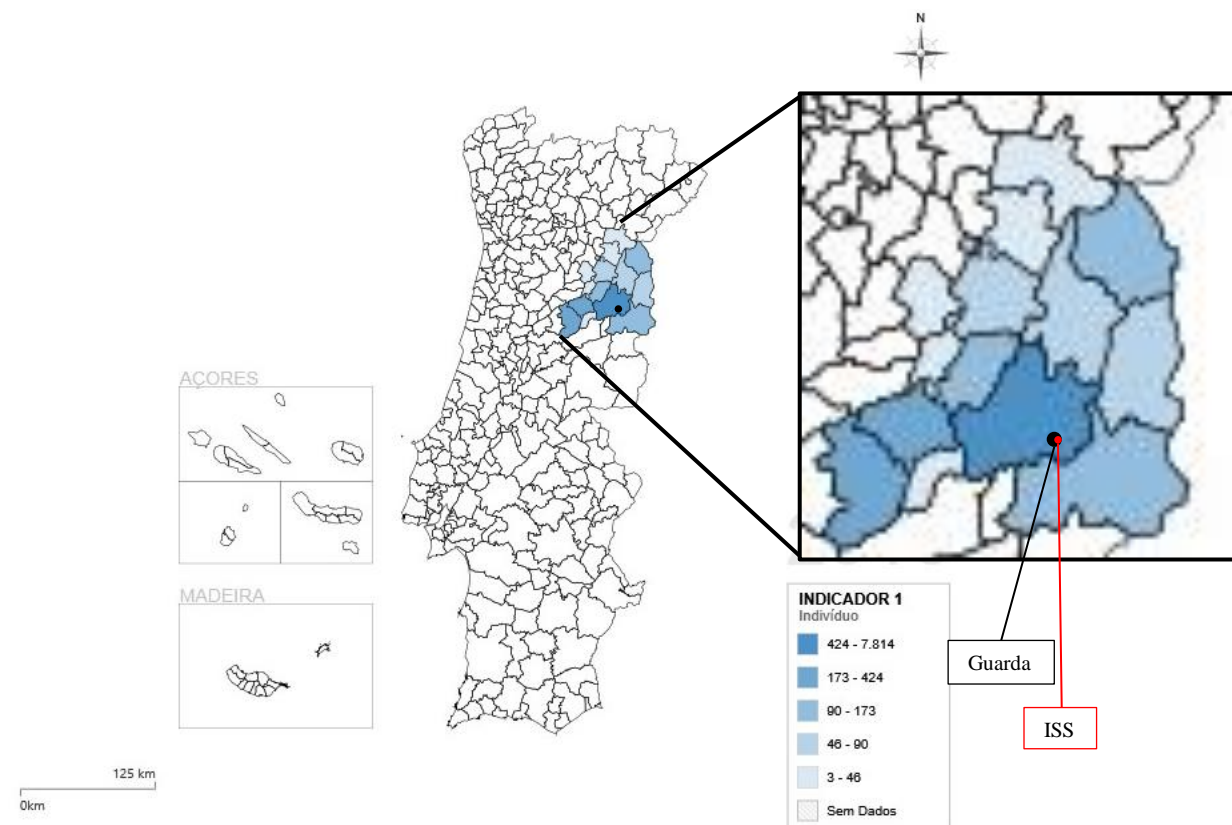


Figura nº 2 Beneficiários de RSI com <25 no distrito da Guarda

Fonte: *site* PorData⁵

Perante este novo conhecimento, o meu estágio tornou-se muito mais estimulante e abrangente, pois, permitiu-me ter uma maior noção de situações problemáticas existentes que, muitas vezes, são escondidas ao público geral.

5

<http://www.pordata.pt/Portugal/Benefici%C3%A1rios+do+Rendimento+M%C3%ADnimo+Garantido+e+Rendimento+Social+de+Insere%C3%A7%C3%A3o+da+Seguran%C3%A7a+Social+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-761>

1.2 Caracterização do Local de Estágio

Cláudia Silva e Gustavo Almeida definem, no Artigo 1º (Natureza jurídica da organização) o Instituto de Segurança Social (ISS, IP) como

“um instituto público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, que prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela do respetivo Ministro” (Silva & Almeida, 2017:5).

Este instituto foca-se em “três pilares fundamentais: o Sistema de Proteção Social e Cidadania, o Sistema Previdencial e o Sistema Complementar” e é distribuído por Serviços Centrais (SC), Centro Nacional de Pensões (CNP) e uma rede nacional de Serviços de Atendimento (DRH & Nunes, 2017:9).

O ISS, IP é, também, dividido em diversos serviços desconcentrados (SD) distribuídos por 18 distritos, sendo que eu fui enquadrada no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, na Unidade de Desenvolvimento Social e Programas (ver anexo I) (DRH & Nunes, 2017:9).

Esta Unidade é dirigida pelo Dr. Jorge Jesus que supervisionou o meu estágio, coadjuvado pela D. Conceição, secretária da mesma durante os três meses designados. Inseridos na UDSP estão o Núcleo de Respostas Sociais (NRS) e o Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) dirigidos pelo Diretor Augusto António Morais Carvalho e pelo Diretor Ricardo Carlos Ramos Soares, respetivamente. No anexo II é possível verificar esta hierarquia através do organograma do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda.

1.2.1 História do Instituto de Segurança Social

Em 1948 o direito à segurança social foi incluído na Declaração Universal dos Direitos do Homem, sendo reconhecido formalmente “como um dos direitos humanos básicos” (Social, As Organizações Internacionais e a Segurança Social, 2017).

A partir dos anos 2000, “a segunda lei de bases do sistema de solidariedade e Segurança Social (...) renova o direito a todos à Segurança Social”, tendo como

objetivo principal a “melhoria das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade” (Social, Evolução do sistema de Segurança Social, 2017).

Mais precisamente a 16 de janeiro de 2007 são aprovadas as bases gerais do sistema de Segurança Social que persiste atualmente em vigor, sendo nesta altura também reorganizado o sistema de Segurança Social que torna a ser composto “por 3 sistemas: proteção social de cidadania, previdência (e) complementar” (Social, Evolução do sistema de Segurança Social, 2017).

Por último, “é criado o rendimento social de inserção com o objetivo de reforçar a natureza social da prestação e promover efetivamente a inclusão dos mais carenciados” (Social, Evolução do sistema de Segurança Social, 2017). Deste modo, cresce a eficácia relativa aos benefícios sociais para o Estado e para as pessoas (Social, Evolução do sistema de Segurança Social, 2017).

1.2.2 Imagem Visual e Identidade Institucional

A imagem visual trata-se um conjunto de elementos visuais que, agrupados no nome, emblema, ou num único símbolo, conhecido como logótipo, identifica de forma imediata a instituição ao público (Ramos, 2007:27). Consideram Caetano & Rasquilha (2007:48-53) que esta imagem deve ser originada pela identidade institucional que trata dos valores, missão e vocação da instituição. Acrescentam ainda que se a imagem visual coincidir com a identidade institucional, a organização terá maior facilidade em se transparecer com os seus públicos e tornar-se conhecida por eles.

O ISS, IP, pertencente à Segurança Social, tem um logótipo diferente desta. Posto isto, o logótipo do ISS, IP (como se pode ver na figura nº 4) foi desenhado de forma a transmitir “valores de solidez e segurança e, que em conjunto com as formas estilizadas dos dois ‘esses’, transmitem dinamismo e constante evolução, sendo um espelho da identidade do ISS, IP” (ISS, 2012).



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Figura nº 3 Logótipo do Instituto de Segurança Social

Fonte: *site* Instituto de Segurança Social⁶

Deste modo, o logótipo do ISS, IP procura transmitir uma imagem de seriedade através do tipo de letra “simples e com formas arredondadas, tido como ‘sem serifas’” (ISS, 2012).

As cores utilizadas (azul, verde e vermelho) ajudam a identificar o ISS como um organismo pertencente ao Estado Português (através do verde e vermelho presentes na bandeira portuguesa), evidenciando a sua seriedade também através do azul.

1.2.3 Objetivos da Instituição

Os objetivos da instituição partem da meta de “garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social” (Social, Quem Somos, 2017) e dividem-se entre objetivos gerais e objetivos específicos. Tendo isto em conta, existem cinco objetivos gerais que incluem, cada um, determinados objetivos específicos, o que pode ser verificado de seguida:

1. “Assegurar a proteção e inclusão social” (Social, Quem Somos, 2017).

⁶ <http://web.seg-social.pt/inst.asp?02.01.01.09.01.01>

Inclui como objetivos específicos “a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais”, a promoção da “qualidade dos serviços e respostas sociais”, o desenvolvimento da eficácia de programas, tal como de iniciativas de desenvolvimento social e o cumprimento de “prazos de referência no deferimento dos processos de prestações” (Social, Quem Somos, 2017).

2. “Garantir o cumprimento contributivo e Prestacional” (Social, Quem Somos, 2017).

Tem como objetivos específicos o reforço de mecanismos de prevenção de fraude, evasão contributiva e fraude prestacional, a redução de atribuição de prestações imerecidas, a recuperação de prestações pagas indevidamente, o controlo de gestão de contribuições, a melhoria da “qualidade de dados nos sistemas de informação” e da “rede de canais de pagamento de prestações e contribuições” e a implementação das “ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo” (Social, Quem Somos, 2017).

3. “Assegurar a satisfação dos e das clientes” (Social, Quem Somos, 2017).

Os objetivos específicos, neste caso, passam por “assegurar a qualidade do atendimento, melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente e aumentar a resolução ao primeiro contacto” (Social, Quem Somos, 2017).

4. “Promover a motivação das trabalhadoras e dos Trabalhadores” (Social, Quem Somos, 2017).

No caso deste objetivo geral temos que os objetivos específicos remetem para a possibilitação de uma “formação adequada às necessidades dos trabalhadores”, tal como da organização, a promoção do “maior envolvimento dos trabalhadores (...) com a organização”, a melhoria das condições de trabalho e o asseguramento de “atendimento atempado aos trabalhadores” (Social, Quem Somos, 2017).

5. “Aumentar a eficiência dos serviços” (Social, Quem Somos, 2017).

Por último, temos como objetivos específicos o assegurar dos “níveis de produtividade dos serviços” e dos níveis internos de serviço, o controlo da “prestação de serviço de entidades parceiras e da execução do Orçamento”, a otimização dos processos pertencentes ao ISS, IP, a melhoria da “qualidade e (d)a segurança da informação no SISS” e a “racionalização de recursos” (Social, Quem Somos, 2017).

1.2.4 Código de Ética e Manual de Acolhimento

Segundo Fernando Ramos, as normas deontológicas são um “conjunto de princípios que regulam o comportamento ético dos profissionais que, para sê-lo e por sê-lo, devem assumi-las e aceitá-las” isto porque, segundo o mesmo, “o código deontológico aponta o modo de exercer uma profissão com base na ética” (Ramos, 2007:69). Desta forma, qualquer instituição deve ter um código de ética ou um código deontológico e o ISS, IP não é exceção.

Sendo uma instituição que lida com dados confidenciais de vários utentes que obrigam a um grande sigilo profissional, Silva & Almeida (2017:11) indicam no Artigo 15º (Sigilo Profissional) que todos os trabalhadores do ISS, IP “devem manter confidencialidade, (...) no que diz respeito às informações e atividades referentes ao exercício das suas funções (...) bem como dos factos e informações que tenham conhecimento”.

No Artigo 2º (Visão, missão e valores) do *Código de Ética do ISS, IP* também são referidos os valores que devem ser reconhecidos pelos trabalhadores: o humanismo, a ética, a confiança, o respeito e a solidariedade, (Silva & Almeida, 2017:5).

Estes valores devem ser transmitidos aos novos trabalhadores, não só pelo Código de Ética, como também através do Manual de Acolhimento. O ISS, IP possui um Manual de Acolhimento que foi atualizado este ano (2017) e que explica o funcionamento do ISS aos novos empregados.

No anexo VII pode ser verificado o índice do *Manual de Acolhimento*, que define todos os temas necessários para o “acolhimento e integração dos/as colaboradores do ISS, I.P., e para servir de orientação relativamente aos valores, ao código de ética, às

prioridades estratégicas (...), à estrutura, ao funcionamento e procedimentos internos da organização” (DRH & NUNES, 2017:5).

Neste Manual de Acolhimento é possível ver uma breve introdução à política de gestão de risco, porém, este tema é mais desenvolvido no livro designado “Plano de Prevenção Dos Riscos De Corrupção e Infrações Conexas Do ISS, I.P” que se foca em manter “uma estratégia de prevenção dos riscos de Corrupção e Infrações Conexas identificados, aliada a objetivos específicos (...), fundamentada na defesa de princípios éticos” (GAQGR, 2016:5).

Todos estes documentos permitem uma integração facilitada na instituição e uma maior aprendizagem relativa ao ISS, tendo-me sido fornecidos no início do estágio.

1.2.5 Responsabilidade Social

Para Fernando Ramos, a responsabilidade social de uma organização é “uma forma de reconhecer que o objetivo da empresa não é somente ganhar dinheiro”. Como tal, este objetivo de ajudar e cooperar das empresas e instituições permitem que a reputação corporativa⁷ seja cada vez mais positiva (Ramos, 2007:52-53).

Como tal, inserida na marca ISS, IP existe a marca MAISS que se dedica a projetos de sustentabilidade e responsabilidade social. Esta marca “pretende transmitir duas ideias fundamentais – ‘ir para além das competências regulamentares’ e ‘reforçar a cultura organizacional da instituição’” (Social, Responsabilidade Social, 2016).

Os projetos do MAISS “desenvolvidos e coordenados pelo Núcleo de Desenvolvimento Pessoal e Social do Departamento de Recursos Humanos” englobam diversas áreas distintas (Social, Responsabilidade Social, 2016).

Desta forma, as áreas apresentadas pelo MAISS são:

- **MAISS Ambiente** (foca-se em “preservar e melhorar o meio ambiente”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);
- **MAISS Apoio Psicossocial** (procura “prevenir e reduzir os problemas pessoais e laborais”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);

⁷ Considera Fernando Ramos (2007:52-53), que a reputação corporativa é o conjunto de ideias que os diversos grupos de interesse (stakeholders), tanto internos como externos, têm sobre a empresa com a qual se relacionam. É o resultado do comportamento desenvolvido pela empresa, ao longo do tempo, e reflete a sua capacidade para distribuir valor aos mencionados grupos.

- **MAISS Bem-Estar** (busca “promover o bem-estar e o lazer”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);
- **MAISS Futuro** (concentra-se em “promover a qualidade de vida na transição para a reforma”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);
- **MAISS Memória** (tenta “preservar e valorizar o património cultural da Segurança Social”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);
- **MAISS Valorização** (dedica-se a “valorizar os/as colaboradores/as através do aumento das suas qualificações escolares e profissionais”) (Social, Responsabilidade Social, 2016);
- **MAISS Voluntariado** (pretende “sensibilizar e mobilizar para a prática do voluntariado”) (Social, Responsabilidade Social, 2016).

Esta iniciativa procura agrupar todos os projetos desenvolvidos no ISS, IP numa marca única que poderá contribuir para a implementação da Política de Responsabilidade Social do ISS, IP (Social, Responsabilidade Social, 2016).

1.2.6 Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

A UDSP é constituída, como já referido, por dois núcleos o NIJ e o NRS, os quais se dirigem diretamente ao secretariado da UDSP onde eu estagiei para uma comunicação dirigida ente os diretores e vários técnicos de cada núcleo (ver organograma no anexo III).

Como tal, no NIJ, os técnicos que exercem funções na sede do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda são: Maria João Terras, Amélia Cabral, António Raposo, José Paulo Sarmento, Manuela Sousa e José Vieira e as mais recentes técnicas que iniciaram o seu trabalho no início de Setembro, Aida Póvoa e Maria Estela Pinto.

Os técnicos do NRS que exercem funções no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda são: Maria Conceição Santos, Maria Graça Costa, Filipe Marques, Anabela Ambrósio, Ana Elisa Pires, Sandra Santos, Graça Andrade, Carlos Sousa, Ana Bela Alcaide, Anabela Ramalho, Purificação Braceiro, Catarina Marques e Paula Cabaços.

Existem ainda técnicas que, não desempenhando funções na sede do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, também articulam com secretariado da UDSP.

Estes técnicos estão localizados em diversos concelhos, nos respetivos serviços, como sejam: Maria Lurdes Patrício (Celorico da Beira e Trancoso), Alice Duarte (Gouveia), Teresa Oliveira (Aguiar da Beira e Fornos de Algodres), Sandra Ferreira (Mêda e Vila Nova de Foz Côa), Sara Nunes (Sabugal), Cândida Ramos (Seia), Cristina Viegas e Izilda Jorge (na Assessoria Técnica aos Tribunais).

Para além desta articulação, existem também outros canais comunicacionais, como sejam os endereços eletrónicos, que possibilitam a articulação e a divulgação de informação relevante para o exercício das respetivas funções, assegurando desta forma o normal funcionamento dos serviços.

1.2.7 Tipos de Públicos

Tal como consideram Caetano & Rasquilha (2007:41), os públicos de uma instituição são “o grupo de pessoas que interessam a essa instituição, estando com ela direta ou indiretamente relacionados e para quais o trabalho de Relações Públicas se desenvolve”.

Como qualquer organização, o ISS, IP é constituído por diversos públicos que, estando mais ou menos próximos da realidade da administração da instituição, podem ser indicados como internos ou externos, respetivamente, fazendo todos parte do *mapa de públicos de la organización*, (Palencia-Lefler, 2008:39).

De seguida, irei indicar os públicos inerentes especificamente à UDSP, pois, foi com estes que a comunicação relativa ao meu estágio se realizou com maior frequência.

1.2.7.1 Públicos Externos

Os públicos externos são “personas y/o entidades que forman el entorno social de la organización y le dan ‘proyección’ y ‘dimensión’ social”, segundo Palencia-Lefler (2008:40).

Entre os públicos externos da UDSP podemos verificar que o NRS possui uma alargada lista de Instituições e Entidades como associações, santas casas de

misericórdia, centros, ligas, fundações, institutos, e muitas outras instituições de solidariedade social, incluindo as diversas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), não se confinando unicamente ao distrito, já que no âmbito da sua intervenção pode haver a necessidade de articular com outros parceiros de outros distritos.

Por outro lado, o NIJ articula essencialmente com os tribunais e CPCJ, para além do contacto com os agregados familiares que acompanha.

Durante o meu estágio, foi-me possível desenvolver uma comunicação direta através de correio eletrónico com diversos tribunais e CPCJ e uma comunicação indireta por correio normal com diversos indivíduos e agregados.

1.2.7.2 Públicos Internos

De acordo com a definição de Palencia-Lefler (2008:40), os públicos internos tratam-se de “personas y/o entidades que forman parte de la dinámica de trabajo diaria de la organización”.

O público interno da UDSP passa essencialmente pelos serviços do ISS, IP, seja ao nível distrital, seja no âmbito nacional.

Existe, também, uma necessidade de comunicação com outras áreas, visto que os assuntos tratados na Unidade não são compartimentados e requerem de informação de outras áreas funcionais, como a Unidade de Prestações e Contribuições (UPC), o Núcleo Administrativo e Financeiro (NAF), o Núcleo de Gestão do Cliente (NGC), como se pode verificar no organograma no anexo II. Existe ainda a comunicação com todos os serviços dispersos pelo território nacional, onde se inserem os serviços centrais que dão o respetivo apoio e orientação na uniformização de procedimentos.

Eu tive a possibilidade de elaborar uma comunicação interna com quase todos os públicos, nomeadamente os técnicos, diretores e com todos os serviços inseridos no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda que referi anteriormente. Esta comunicação foi maioritariamente elaborada pessoalmente, por correio eletrónico e por telefone.

1.2.8 Análise SWOT

A análise SWOT (figura nº 5) é uma estratégia utilizada pelas organizações que identifica os seus pontos fortes (*strengths*), pontos fracos (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*), tendo em conta os fatores internos (pode ser controlado pela organização) e fatores externos (não é controlado) que influenciam a empresa ou instituição (Tonini, Spínola, & Laurindo, 2007:3).

Esta metodologia permite ao empreendedor “organizar um plano de ação para reduzir os riscos e aumentar as chances de sucesso da empresa” ou instituição, tal como “incentiva o empreendedor a analisar sua empresa sob diversas perspectivas de forma simples, objetiva e propositiva”, comenta Marcelo Nakagawa (*s.d.*:1).

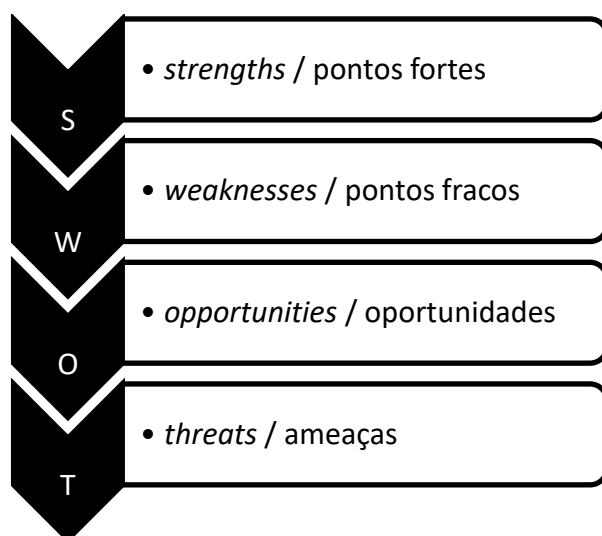


Figura nº 4 Análise SWOT

Fonte: própria.

Na figura nº 6 é possível verificar a análise SWOT realizada sobre a UDSP com o apoio do meu coordenador Dr. Jorge Jesus.

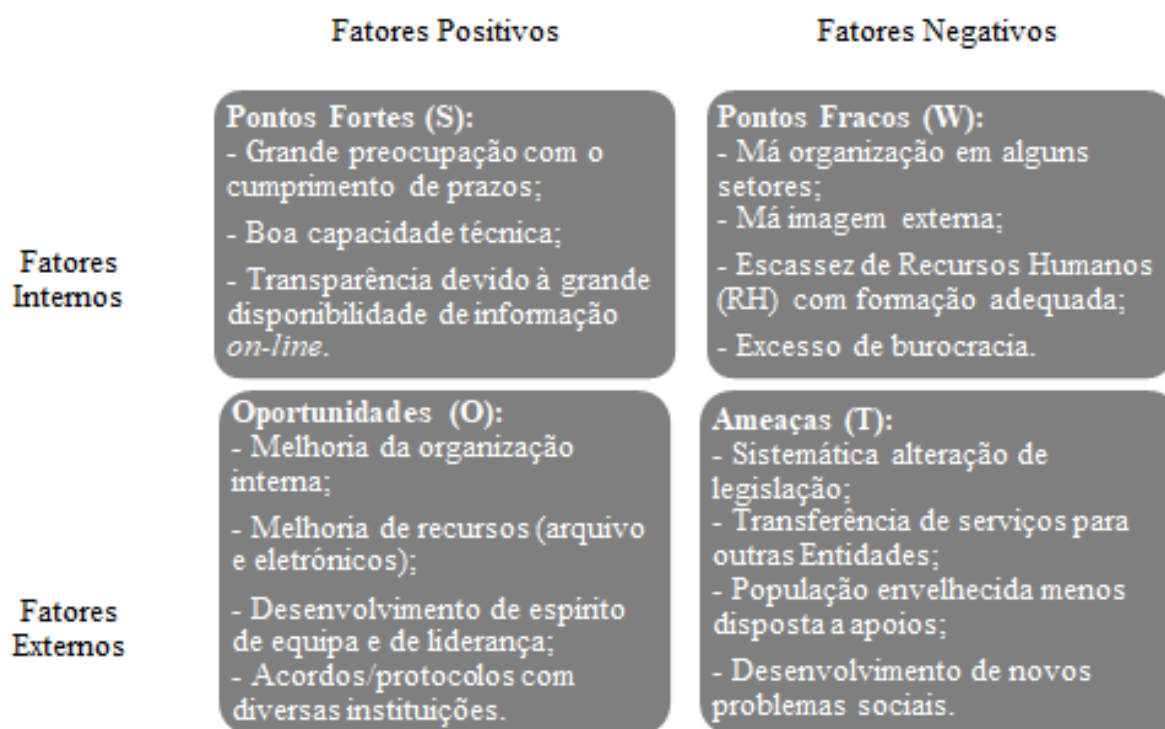


Figura nº 5 Análise SWOT da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Fonte: própria com apoio do coordenador de estágio.

Como se pode constatar, a UDSP, por ser uma Unidade pertencente a uma instituição estatal, revela pontos fracos (má organização nalguns setores, má imagem externa, escassez de RH com formação adequada e excesso de burocracia) e ameaças (sistemática alteração de legislação, transferência de serviços para outras Entidades, população envelhecida menos disposta a apoios e desenvolvimento de novos problemas sociais) que são características deste tipo de instituições em Portugal.

Relativamente aos pontos fortes, a UDSP já tem características que possibilitam o bom funcionamento interno como uma boa equipa técnica e a preocupação com o cumprimento de prazos e a transparência revelada pela grande disponibilidade de informação *on-line*.

Por fim, a UDSP revela oportunidades tal como a melhoria da organização interna, de recursos (arquivo e eletrónicos), o desenvolvimento de espírito de equipa e de liderança e a existência de acordos/protocolos com diversas instituições.

Desta forma, devo sugerir que a transparência gerada pela grande disponibilidade de informação existente *online* fosse aproveitada de forma a criar uma campanha que comprovasse a eficácia da UDSP e que promovesse uma melhor imagem para o exterior.

Para além deste fato, posso também sugerir que se utilize a oportunidade de melhoria de recursos para gerar uma melhor organização interna.

CAPÍTULO II – O Estágio

No dia três de julho dei início ao meu estágio no ISS, IP, mais propriamente, no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda com a assistência da Dr.^a Luísa Mesquita dos Recursos Humanos que me apresentou ao Diretor da UDSP, o Dr. Jorge Jesus, unidade onde eu iria ficar. Após uma longa conversa sobre o ISS, IP e os dois núcleos inseridos na UDSP, de modo a fazer um enquadramento dos respectivos serviços, foi decidido, face à transversalidade de temas e o regime de confidencialidade, que a assessoria ao secretariado desta Unidade seria o mais adequado, já que me permitiria contactar com diversos assuntos/temas mais abrangentes e enriquecedores para o meu estágio.

Feito este enquadramento iniciei funções no secretariado da UDSP, onde articularia com os técnicos e diretores, e onde tomaria contacto com a diversa correspondência dos dois núcleos entre outras funções, tendo como supervisora a D. Conceição Cruz.

2.1 Breve Introdução às Relações Públicas

As Relações Públicas (RP) são uma disciplina autónoma pertencente às ciências sociais e nascida nos Estados Unidos da América (EUA) que se desenvolvem de forma constante ao longo dos anos, (Palencia-Lefler, 2008:25-26).

Por serem maioritariamente dedicadas à comunicação, focam-se “en el ámbito del individuo, en el ámbito institucional, o en el ámbito individuo-institución” e, por isso, são “una de las actividades profesionales más prestigiadas en el contexto de las grandes compañías” (Palencia-Lefler, 2008:25-26).

Com a constante necessidade de comunicar, as RP tornam-se no meio que permite que sejam enviadas mensagens bem-formuladas e adaptadas a cada público pelos canais adequados, tal como refere Palencia-Lefler (2008:27-28).

Renato Póvoas afirma ainda que o RP deve ter competências que o permitem ser “o arquiteto de toda a estrutura comunicacional da organização, num lugar que só a ele compete” (Póvoas, 2009:58). Por esta razão, a comunicação realizada em qualquer altura com qualquer público está diretamente relacionada com a reputação e notoriedade da empresa ou instituição.

Jordi Xifra (2010:5-7) consolida estas ideias no prefácio do livro *Introdução à Teoria das Relações Públicas* de Gisela Gonçalves, afirmando que “além de criar, modificar ou consolidar uma relação entre duas partes, presidida por um clima de confiança, num contexto de compreensão, entendimento e credibilidade”, o RP é “um profissional da expressão persuasiva em todos os registos”. Xifra expõe ainda que as RP têm um “corpo teórico” muito alargado, tal como uma grande “dimensão ética” que se revela de extrema importância “dada a sua especificidade e a sua relação com a finalidade persuasiva, que, em certas ocasiões pode constituir um risco para a veracidade da informação emanada por elas”.

Durante o meu estágio foi possível verificar esta necessidade das RP em contexto de comunicação institucional, principalmente porque todo o registo de correspondência e comunicação com o público externo é elaborada de forma específica (como irei explicar mais neste capítulo).

2.2 Atividades Desenvolvidas

Durante os três meses de estágio foi-me possível criar e fortalecer diversas competências através das atividades que desenvolvi. Estas competências passaram, entre outras, pela comunicação, tanto interna como externa, abordada na minha formação académica que varia consoante diversas entidades ou hierarquias, bem como pelo modelo organizacional. Nestas funções constatei que todo e qualquer assunto abordado e enviado aos respetivos Núcleos é monitorizado de modo a evitar extravios ou perdas de informação, relevante para a execução das tarefas confiadas aos RH deste serviço.

Serve de exemplo o seguinte: quando algum documento tinha de seguir para expedição eu colocava-o numa pasta por cima de um cesto de documentação para o distinguir dos restantes e quando algum processo fosse enviado por correio eletrónico a um tribunal era necessária a adição do comprovativo de envio ao próprio documento de modo a que o técnico soubesse se e quando o processo tinha sido enviado (algo de extrema importância devido aos prazos estipulados pelos tribunais para envio de documentação).

Seguidamente irei explicar algumas das atividades desenvolvidas ao longo do estágio como a base de dados que criei, o processo da correspondência, a criação de pastas e arquivo de documentação, os processos pendentes, a comunicação interna e a comunicação externa. Indicarei também alguns constrangimentos existentes e como foram superados ao longo dos três meses.

2.2.1 Base de Dados

As bases de dados podem variar segundo a sua área de envolvimento. Uma base de dados relativa a medicamentos numa farmácia será diferente de uma base de dados referente a contactos de jornalistas numa empresa de comunicação. Apesar destas diferenças, as bases de dados são imperativas para o tratamento de informação.

Uma base de dados com os contactos das organizações com que uma instituição comunica frequentemente é um fator de alta importância, pois, permite que não existam contactos repetidos, tal como possibilita a facilitação da comunicação.

Esta base de dados, também conhecida como “mailing list deve estar organizada de forma prática, possibilitando que as informações sejam imediatamente identificadas e facilmente consultadas” (Ferraretto & Ferraretto, 2009).⁸

No NIJ a comunicação para o exterior é feita, maioritariamente, com os tribunais através de correio eletrónico e, em alguns casos excepcionais, através de contacto telefónico.

Ao contrário do NRS, o NIJ não possuía uma base de dados com os contactos de todos os tribunais que possibilitasse uma comunicação facilitada, pelo que, numa conversa com o Diretor Jorge Jesus, propus-me criar esta base de dados ao longo dos meus três meses de estágio, o que ele aceitou e referiu que seria muito útil à UDSP.

Como tal, sempre que me foi possível, juntei num documento *Microsoft Word* as informações referentes a cada tribunal que incluíam: qual o tribunal, a morada, telefone, telecópia, correio eletrónico e observações do mesmo.

⁸ Consultado a partir do *site* Google Académico.

Posteriormente, o Dr. Ricardo Soares, ao verificar o meu trabalho, recomendou-me a mover as informações para um documento *Microsoft Excel* e criar uma base de dados no mesmo documento relativa às CPCJ, por forma a facilitar o processo no futuro.

Como tal, acedi ao pedido do Dr. Ricardo Soares e organizei o documento em duas tabelas (uma na primeira página referente aos tribunais e outra na segunda página relativa às CPCJ).

A tabela designada às CPCJ indicava (para além da morada, telefone, telecópia e correio eletrónico) o concelho, representante e telemóvel (ver anexo IV e V).

Escolhi estes dados por serem os que mais apareciam na correspondência que eu registava e por serem os mais básicos para a criação de uma lista de contactos. Visto que a comunicação com estas instituições se realiza maioritariamente por correio eletrónico, correio normal e telefone é necessário que os dados desta lista sejam constantemente atualizados de modo a impedir ruído⁹ na comunicação.

A estas tabelas deixei algum espaço para acrescentar mais informações, tendo atualizado as mesmas sempre que havia novos documentos com os dados necessários que ainda não tivessem sido acrescentados.

Com a finalização do meu estágio, esta base de dados (já com treze contactos de tribunais e quatro contactos de CPCJ) foi colocada na Pasta Partilhada (Z) (uma pasta que permite acesso a todos os utilizadores desta Unidade). Dentro desta pasta, foi criada uma subpasta designada de Base de Dados inserida na pasta NIJ já existente na UDSP. Desta forma, este documento tornou-se num meio comum a todos os técnicos do NIJ, facilitando o processo de comunicação.

Deste modo, todos os técnicos que tiverem necessidade de procurar um contacto sobre tribunais e CPCJ podem agora realizá-lo com facilidade, tal como podem atualizar a base de dados sempre que tiverem dados mais atuais que contribuam para o desenvolvimento de uma melhor organização no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda e, consecutivamente, uma aprimorada comunicação.

⁹ Ruído trata-se de *uma das barreiras mais básicas da comunicação*, podendo ser *as interrupções, as interferências* ou qualquer outra que dificulte o processo de comunicação em que a mensagem enviada não é recebida com a melhor perceção. Assim, o ruído pode ter muitas formas como o exemplo uma mensagem impressa cuja tinta não seja suficiente para se ler o que está escrito, ou, neste caso, um endereço de correio eletrónico que já não esteja ativo numa base de dados desatualizada, (PIETRO, 2014:47).

Esta foi uma função que gostei muito de executar por saber que estava a contribuir para a melhoria da organização interna da UDSP e por a ideia ter vindo de mim e dos meus conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura.

2.2.2 Processo da Correspondência

Uma das funções mais importantes no meu estágio foi o registo de correspondência.

Este registo era elaborado através de três ficheiros *Microsoft Access* (ver figura nº 7, 8 e 9) com diversas funcionalidades que me permitiam, para além de registar nova correspondência, ter acesso aos dados anteriormente registados, incluindo os técnicos a quem competia cada correspondência, os prazos e respostas.

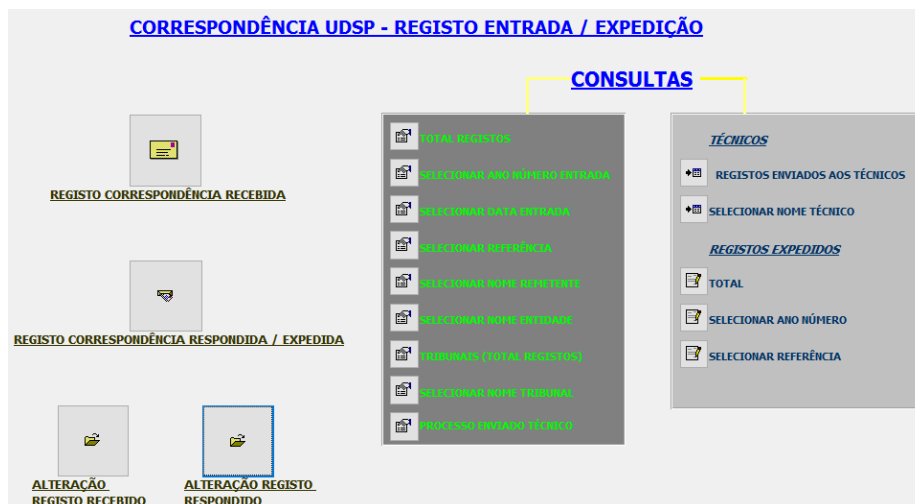


Figura nº 6 Documento de registo de correspondência.

Fonte: própria.

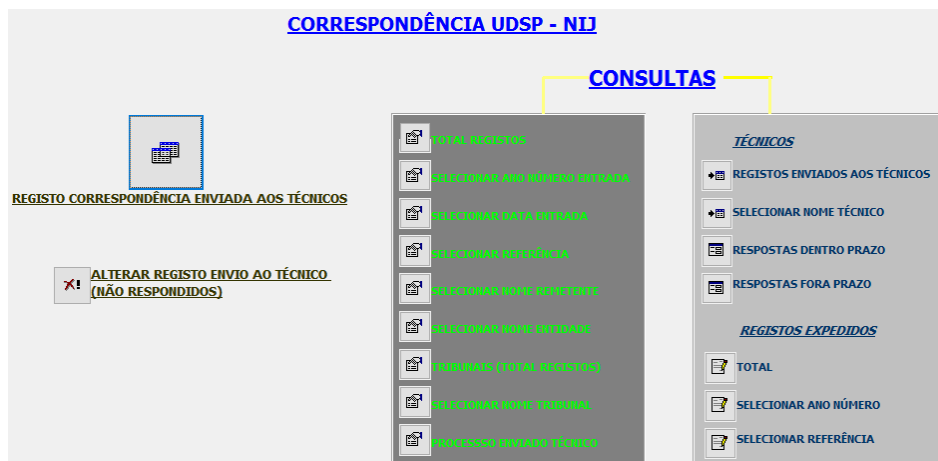


Figura nº 7 Documento de atribuição de técnico do NIJ à correspondência.

Fonte: própria.

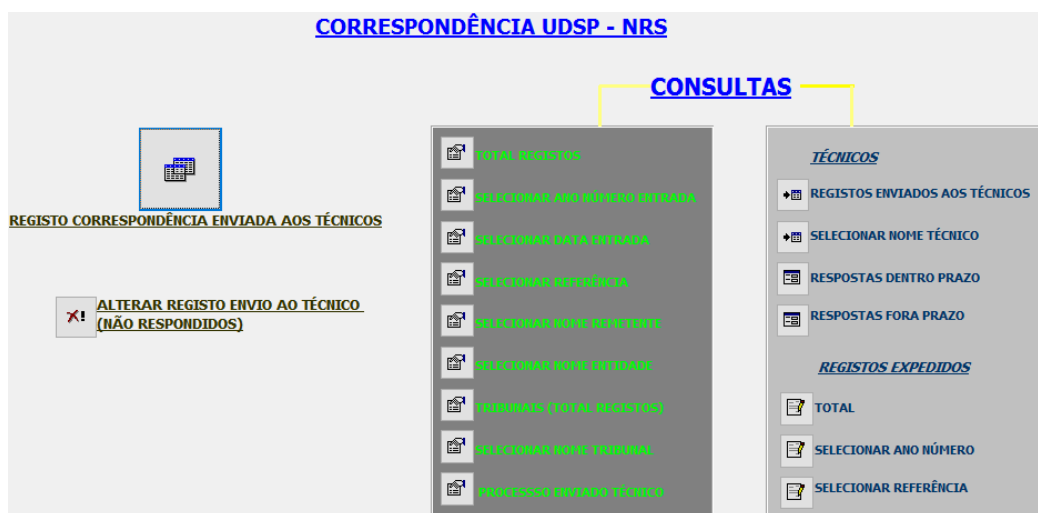


Figura nº 8 Documento de atribuição de técnico do NRS à correspondência.

Fonte: própria.

Deste modo, toda a correspondência que chegava à UDSP, após ser recebida pelos diretores de núcleos, era registrada por mim, segundo o documento na figura nº 10 pertencente ao ficheiro da figura nº 7.

Neste documento era atribuído um número a cada correspondência com o ano e um número de cinco dígitos. Todas as informações pedidas para o registo da correspondência eram incluídas segundo os dados indicados na mesma.

REGISTO CORRESPONDÊNCIA - UDSP

Ano Número Entrada: Novo Data Entrada(dd-mm-aa): Referência: Data Referência:

Insistência: Referência:

Nome Entidade: NISS: NIF:

Tipo Processo NIJ: Nº Processo Tribunal:

Tipo Processo NRS:

Nome Remetente:

Resumo Assunto:

Data Despacho Dir CDist (dd-mm-aa): Data Despacho Dir UDSP (dd-mm-aa):

Enviado para Serviço: Data Envio para Serviço (dd-mm-aa): Data para Resposta do Serviço (dd-mm-aa):

Observação:

Figura nº 9 Registo de correspondência - UDSP.

Fonte: própria.

Concluído este registo inicial, era necessário indicar qual o técnico responsável por cada correspondência, segundo indicação dos diretores de núcleo.

Posto isto, passava-se para o ficheiro das figuras nº 8 ou 9, consoante o núcleo a que o técnico pertence (NIJ ou NRS). Neste ficheiro indicava-se o técnico, as datas de entrega e prazo para conclusão da correspondência, segundo a figura nº 11.

CORRESPONDÊNCIA - REGISTO ENVIO AOS TÉCNICOS

Selecione Ano Numero Entrada:

Ano Numero Entrada:

Selecione Nome Técnico(a): NIJ - Consulta Processos Enviados Técnicos

Data Envio ao Técnico(a) (dd-mm-aa):

Data para Resposta do Técnico(a) (dd-mm-aa):

Figura nº 10 Registo de envio aos técnicos.

Fonte: própria.

Após estes registos era necessário entregar a correspondência ao técnico devido para que o mesmo desenvolvesse um processo a partir da mesma.

Esta fase terminava quando o técnico indicava a data em que tinha elaborado a resposta à entidade ou serviço, sendo esta data registada num documento (ver figura nº 14) pertencente ao ficheiro da figura nº 7.

CORRESPONDÊNCIA - REGISTO DE EXPEDIÇÃO

Selecione Ano Numero Entrada:

Ano Numero Entrada: Data Resposta (dd-mmaa):

Numero Expedição: Data Expedição:

Endereço_Mail:

Figura nº 11 Registo de expedição.

Fonte: própria.

Neste mesmo documento era indicado o número e a data de expedição perante o envio do processo à entidade via correio eletrónico ou correio normal.

Com o envio do processo/expediente, o documento era arquivado por mim ou pelo técnico juntamente com o comprovativo de envio à entidade.

Este processo, possibilita o acesso a toda a informação que passa pela organização, tal como os prazos relativos à mesma. Desta forma, o registo de correspondência é uma mais valia na organização da instituição por toda a informação tornar-se mais acessível para futuras consultas e por reduzir a probabilidade de duplicação de informação.

2.2.3 Criação de Pastas e Arquivo de Documentação

Uma parte das minhas atividades passava pela criação de pastas segundo modelos de lombadas comuns exigidas pelo ISS, IP. Perante esta necessidade, eu reciclei algumas pastas que já não eram usadas para arquivo, colando uma lombada de papel que tinha editado em *Microsoft Word* segundo um modelo já existente na pasta compartilhada (Z) (ver anexo VI). Quando necessário, coloquei na nova pasta alguns separadores identificados para diversos tipos de documentos.

Tendo isto em conta, havia uma estante no gabinete onde eu estive com todas as pastas de arquivo a uso. Era nesta estante onde se colocavam as novas pastas e onde se arquivavam os documentos que já tinham sido tratados.

Devido à grande quantidade de pastas que atualmente não tinham uso, com a ajuda da minha supervisora D. Conceição Cruz, foi necessário requisitar doze contentores para arquivo (ver imagem nº 13) para guardar pouco mais de cinquenta pastas por grupos de documentação similar e identificar as caixas, segundo o tipo de informação existente em cada uma, cumprindo a Portaria que existe para o efeito.



Figura nº 12 Contentores/caixas de arquivo

Fonte: própria.

Para além desta necessidade, por vezes, um documento específico exigia a procura de outro mais antigo que estivesse relacionado (como acordos entre o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda e outras entidades, por exemplo). Nestes casos, eu procurei os mesmos numa sala de arquivos, o que não se revelou muito difícil pela organização gerada com as lombadas que variam de ano em ano e consoante certos tipos de documentos.

2.2.4 Processos Pendentes

De quinze em quinze dias era necessária a identificação de processos pendentes (processos não dados como respondidos) através do “MENU CORRESPONDÊNCIA_Diretor UDSP”, documento *Microsoft Access* (ver figura nº 14).



Figura nº 13 Menu de Correspondência para Processos Pendentes

Fonte: própria.

Para tal, eu tinha de clicar em “SELECIONAR NOME TÉCNICO” no lado esquerdo (relativo aos processos não respondidos) para que aparecesse uma pequena caixa de texto (ver figura nº 15). Aqui, eu colocava o nome de cada técnico de forma a aparecer um documento em formato PDF com todos os processos pendentes de cada técnico.

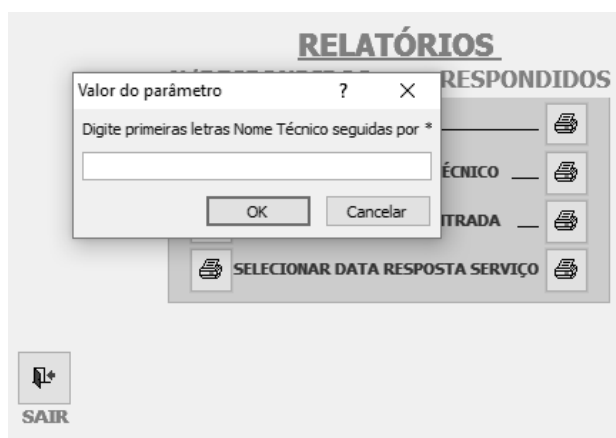


Figura nº 14 Seleção de Nome de Técnico

Fonte: própria.

Era necessário imprimir o documento de cada técnico. Caso estes apresentassem processos pendentes, identificava-se manualmente os processos cuja data de resposta já tinha passado e entregava-se aos respetivos técnicos.

Para esta entrega, os processos correspondentes a técnicos do NIJ passavam primeiro pela avaliação do Dr. Ricardo Soares e depois eram encaminhados para os

respetivos técnicos. Os processos relativos a técnicos de serviço externo (técnicos que não estão localizados no edifício do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda) eram digitalizados e enviados por correio eletrónico aos mesmos.

Sempre que os técnicos soubessem a data de resposta do processo reportavam-na e eu registava-a, dando esse processo como concluído e atualizando, deste modo, a base de dados de registo.

2.2.5 Comunicação Interna

A comunicação interna é um foco muito importante numa organização, pois, se os trabalhadores não tiverem possibilidade de comunicar entre si e com os seus superiores, a organização não consegue desenvolver o seu trabalho de forma eficiente.

Segundo Caroline Black (2006:175), uma boa comunicação interna garante a propagação da informação de uma forma rápida e eficaz “pela organização, para que as práticas, as políticas e os procedimentos sejam compreendidos e seguidos”, tal como permite “encorajar e motivar as pessoas por forma a que se sintam realmente envolvidas e dêem o seu melhor”.

A comunicação interna existente na UDSP é realizada maioritariamente por correio eletrónico, telefone, pessoalmente, através do *site* do ISS, IP na *Intranet* específico aos técnicos ou pela Pasta Partilhada (Z).

Tendo isto em conta, a maior parte da informação recebida dos técnicos em serviço externo chegava por correio eletrónico, sendo, em alguns casos, necessário falar por telefone.

Devido ao meu estágio ser apenas de três meses não foi consentida a criação de um correio eletrónico para mim visto ser um espaço de tempo muito curto. Desta forma, quando a minha supervisora D. Conceição Cruz se ausentou em férias entre dezoito de Julho e quatro de Agosto, tal como entre quatro e oito de Setembro, eu não tive acesso ao correio eletrónico, dificultando o processo de comunicação.

Para contornar este problema, o meu coordenador Diretor Jorge Jesus acordou comigo a criação de uma pasta denominada de Diversos na Pasta Partilhada (Z). Deste modo, todas as informações relevantes às minhas funções recebidas pelo seu correio

eletrônico e pelo correio eletrônico dos dois diretores de núcleo eram colocadas nessa pasta.

Sempre que os assuntos estavam tratados, eu pedia a um dos diretores que eliminasse os mesmos da pasta para que não houvesse futura confusão, devido à minha sessão no computador não ter permissão para o fazer.

2.2.6 Comunicação Externa

A comunicação externa é tão importante quanto a comunicação interna, pois, uma organização não deverá ser um sistema¹⁰ fechado que não deixa entrar ou sair informação, influenciar e ser influenciado. Deve, sim, ser um sistema aberto que evolui com o meio em que está, (Chambel & Curral, 1995:124-136).

Um dos pontos mais importantes desta comunicação no ISS, IP é a comunicação com tribunais. Por estes terem prazos muito específicos e rígidos, toda a informação tem de ser tratada e enviada a tempo para não causar problemas nos processos.

Como tal, um dos meios utilizados para comunicação externa na UDSP é o correio eletrônico que, por ser imediato, facilita o cumprimento de prazos. Porém, também são utilizados outros meios como o correio normal (através da expedição de documentos) e a telecópia (embora este seja mais raro).

Durante os meus três meses de estágio, tive a possibilidade de comunicar para o exterior destas três formas, sendo que (devido a se estar a extinguir) a telecópia foi um meio que eu utilizei pela primeira vez na minha vida, tendo sido escolhida pela rapidez de chegada ao destino, em comparação com o correio normal.

O fato de poder fazer uma telecópia foi uma experiência de que gostei muito e que poderá não se repetir já que são equipamentos que cada vez se usam menos sendo substituídos por outros meios mais funcionais, pelo que estou muito contente de ter tido esta oportunidade.

¹⁰ *Sistema, s. m. conjunto de princípios; forma de governo; modo; hábito* (Editora, 2004:462).

2.2.7 Outras Funções

Para além das anteriormente referidas, durante os três meses de estágio foi necessário executar outras funções que, por serem mais rápidas ou não terem sido realizadas mais do que uma vez, irei indicar neste ponto. Estas foram:

- Elaboração de ofícios segundo um modelo comum (esta tarefa só foi realizada uma vez);
- Receção de documentos diversos (era necessário assinar o documento e cópia do mesmo, indicando a data de receção e ficando a cópia na minha posse para futuro tratamento);
- Colocação de selo branco (em alguns documentos, como acordos, era necessário colocar o selo branco sobre a assinatura do Diretor do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda);
- Verificação de ortografia em acordos (esta função também apenas foi realizada uma vez a pedido do Diretor Jorge Jesus para que os acordos com outras instituições fossem enviados sem erros gramaticais);
- Criação do Mapa de Viaturas (era necessário identificar quem necessitava de viatura para a semana seguinte numa tabela designada e enviar a mesma todas as quartas-feiras ao NAF, mais precisamente ao Setor do Património designado para a preparação das viaturas);
- Tratamento de documentos de Cuidados Continuados (neste caso era necessário fazer uma cópia da informação do documento, dar a receber à Dr.^a Isabel Henriques, a Diretora do NAF e arquivar a cópia segundo a localidade em arquivos específicos);
- Identificação de processos anteriormente tratados segundo um período de tempo com data de início e fim (esta função apenas foi realizada uma vez a pedido do Dr. Ricardo Soares por forma a identificar todos os processos de NIJ tratados durante as suas férias, como a minha supervisora se encontrava de férias eu aprendi a fazer esta tarefa por mim mesma ao procurar num documento do *Microsoft Access* já referido - figura nº 9).

Por vezes, também surgiu a necessidade de registar Pensões Sociais. Para esta função registava-se os dados da pessoa num documento de formato *Excel* específico existente na Pasta Partilhada (Z) organizado por localidade ou serviço local.

Após isto, fornecia-se os dados ao técnico específico da localidade e da resposta proveniente do técnico era criado um Protocolo de Pensões. Este era realizado num formato *Word* com um modelo comum que era posteriormente entregue ao Sector de Reformas, ficando uma cópia numa pasta específica depois de recebida neste sector.

Reflexão Final

O meu estágio de três meses no ISS, IP, mais propriamente, no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda foi uma experiência gratificante no sentido em que me permitiu colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de teoria da minha licenciatura.

Foi-me possível conviver num contexto de trabalho diferente, conhecer vários profissionais e aprender a lidar de diferentes formas com cada um, tendo em conta as suas personalidades e estatutos, algo crucial num profissional de Relações Públicas.

Porém, a melhor experiência que tive neste estágio foi a possibilidade de contribuir com uma base de dados nova com contactos de tribunais e de CPCJ. Esta foi a melhor parte porque não consistia no meu plano de estágio, sendo algo que eu própria decidi criar permitindo deixar a minha “marca” no Centro Distrital de Segurança Social da Guarda.

Foi muito importante para mim ter esta possibilidade, pois, faz-me ter a certeza de que quando realmente se quer fazer algo que permita melhorar alguma característica de uma organização (neste caso a sua organização e, conseqüentemente, a comunicação) é possível, basta existir o esforço suficiente para o realizar.

Apesar deste sentimento de conquista, o meu estágio teve um ponto que eu considero muito negativo e que devia ser considerado para os estágios que se seguirão nesta instituição. Este deve-se ao fato de, devido ao estágio ser de curta duração e o ISS ter uma grande necessidade de sigilo profissional, não me foi criado um endereço de correio eletrónico, o que levou a muitos tempos em que não havia trabalho a executar.

Por eu ser uma pessoa despachada que gosta de tratar de tudo na hora em que chega e por gostar de trabalhar, estas horas sem trabalho tornaram-se desmotivadoras. Por esta razão, quero aconselhar a execução do estágio apenas de manhã ou de tarde, em oposição a sete horas diárias, ou a procura de outra solução que permita um melhor aproveitamento do mesmo.

Finalmente, em jeito de conclusão, mesmo tendo este lado negativo, o meu estágio permitiu-me ter uma produtiva aprendizagem relativa ao funcionamento da

UDSP e consolidar muitos conhecimentos adquiridos, não só durante a parte teórica da licenciatura, como também durante a minha experiência profissional como escritora e rececionista, tendo sido muito positivo de um modo geral. Posso também garantir que muita desta consolidação de conhecimentos deu-se pela simpatia que todos demonstraram comigo e toda a ajuda que me providenciaram durante os momentos mais difíceis, nomeadamente o período de férias da minha supervisora D. Conceição Cruz após apenas duas semanas de aprendizagem.

Bibliografia

- Black, C. (2006). *Guia Prático do Profissional de Relações Públicas* (152815/8783 ed.). Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Borges, A. M., & Roque, V. (outubro de 2015). *Materiais, formato e suporte da toponímia no distrito da Guarda*. Obtido em 08 de 11 de 2017, de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/283615617_Materiais_Formato_e_Suporte_da_Toponimia_no_Distrito_da_Guarda
- Caetano, J., & Rasquilha, L. (2007). *Gestão da Comunicação* (3ª ed.). Lisboa: Quimera Editores, Lda.
- Chambel, M. J., & Currel, L. (1995). *Psicologia das Organizações*. Lisboa: Texto Editora.
- DRH, N., & NUNES, V. S. (2017). *Manual de Acolhimento* (5ª ed.). Lisboa: Instituto de Segurança Social, I.P. - DCGC - Unidade de Comunicação.
- Editora, P. (2004). *Dicionário Básico a Língua Portuguesa* (198313/03 ed.). Porto: Porto Editora.
- Ferraretto, E. K., & Ferraretto, L. A. (2009). *ASSESSORIA DE IMPRENSA: Teoria e prática* (5ª ed.). Brasil: Summus Editorial.
- GAQGR, G. (2016). *Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISS, I.P* (2.1/2016 ed.). Lisboa: Instituto de Segurança Social.
- Gonçalves, G. (2010). *Introdução à Teoria das Relações Públicas* (1ª ed.). Porto: Porto Editora, Lda.
- Guarda, D. (11 de 10 de 2015). *Municípios*. Obtido em 11 de 10 de 2017, de Distrito da Guarda: <http://www.ngw.nl/arms/websites/Portugal/www.fisicohomepage.hpg.ig.com.br/dist-guarda.htm>
- Guarda, M. (04 de 02 de 2004). *Guarda ALTAMENTE - A cidade espera por si !* Obtido em 11 de 10 de 2017, de YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=gUwKS1_Ipl0
- Guarda, M. (2014). *Concelho*. Obtido em 10 de 07 de 2017, de Município da Guarda: <http://www.mun-guarda.pt/Portal/concelho.aspx>

- II/MTSSS, & PORDATA. (22 de 03 de 2017). *Seg. Social - Beneficiários*. Obtido em 16 de 08 de 2017, de PorData: <http://www.pordata.pt/Portugal/Benefici%C3%A1rios+do+Rendimento+M%C3%ADnimo+Garantido+e+Rendimento+Social+de+Inser%C3%A7%C3%A3o+da+Seguran%C3%A7a+Social+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-761>
- INE. (2011). *Censos 2011*. Obtido em 08 de 11 de 2017, de Instituto Nacional de Estatísticas: <http://mapas.ine.pt/map.phtml>
- ISS, I. C. (18 de 05 de 2012). *Instituto de Segurança Social, I.P.* Obtido em 05 de 09 de 2017, de Identidade Corporativa do ISS: <http://web.seg-social.pt/inst.asp?02.01.01.09.01.01>
- Nakagawa, M. (s.d.). Ferramenta: Análise SWOT (Clássico). *Movimento Empreenda*.
- Palencia-Lefler, M. (2008). *90 Técnicas de Relaciones Públicas* (1ª ed.). Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Pato, A. (2009). *O Papel do Relações Públicas na Sociedade Contemporânea - Nascimento, percurso e futuro da actividade*. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
- Pietro, G. B. (2014). *Comunicação Eficaz: Teoria e Prática da Comunicação Humana* (1ª ed.). Lisboa: Escolar Editora.
- Portugal, V. (2017). *Guarda (Concelho)*. Obtido em 10 de 07 de 2017, de Visitar Portugal: <https://www.visitarportugal.pt/distritos/d-guarda/c-guarda>
- Póvoas, R. (2009). *Relações Públicas Sem Croquete* (1ª ed.). Lisboa: Gestão Plus Edições.
- Ramos, F. (2007). *Estratégias e Protocolo para a Comunicação Empresarial - Um valor acrescentado para empresas e instituições* (1ª ed.). Lisboa: Formalpress - Publicações e Marketing, Lda.
- Silva, C., & Almeida, G. (2017). *Código de Ética do ISS, IP* (2ª ed.). Lisboa: Instituto de Segurança Social, IP.
- Social, S. (11 de 05 de 2016). *Responsabilidade Social*. Obtido em 04 de 09 de 2017, de Instituto de Segurança Social, I.P.: <http://web.seg-social.pt/left.asp?02.01.01.28.02.01>

- Social, S. (09 de 02 de 2017). *As Organizações Internacionais e a Segurança Social*. Obtido em 11 de 09 de 2017, de A Segurança Social: <http://www.seg-social.pt/as-organizacoes-internacionais-e-a-seguranca-social>
- Social, S. (11 de 09 de 2017). *Evolução do sistema de Segurança Social*. Obtido em 14 de 05 de 2015, de A Segurança Social: <http://www.seg-social.pt/evolucao-do-sistema-de-seguranca-social>
- Social, S. (07 de 02 de 2017). *Quem Somos*. Obtido em 06 de 07 de 2017, de Segurança Social: <http://www.seg-social.pt/quem-somos3>
- Tonini, A. C., Spínola, M. M., & Laurindo, F. J. (Outubro de 2007). A Análise SWOT: Uma Nova Perspectiva Para A Aplicação Do Seis Sigma No Desenvolvimento De Software. *XXVII Encontro Nacional de Energia de Produção*.
- TripAdvisor. (s.d.). *Guarda*. Obtido em 11 de 10 de 2017, de TripAdvisor: https://www.google.pt/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=0ahUKEwicy_ve7ejWAhXMzRoKHRLuD9IQjxwIAw&url=https%3A%2F%2Fwww.tripadvisor.com.br%2FLocationPhotoDirectLink-g230084-d10021238-i194482337-Guarda_Castle-Guarda_Guarda_District_Central_Portu
- Wikipédia. (16 de 10 de 2017). *Distrito da Guarda*. Obtido em 11 de 10 de 2017, de Wikipédia: https://pt.wikipedia.org/wiki/Distrito_da_Guarda

Anexos

Listagem de Anexos

Anexo I – Plano de Estágio

Anexo II – Organograma do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda

Anexo III – Organograma da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Anexo IV – Base de Dados dos Tribunais

Anexo V – Base de Dados das CPCJ

Anexo VI – Modelo Comum de Lombadas

Anexo VII – Índice do Manual de Acolhimento

Anexo I
Plano de Estágio

PLANO DE ESTÁGIO

Cursos de Especialização Tecnológica (GET)
Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)
Licenciaturas
Mestrados

MODELO

GESP.004.03

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio.

Escola: ESEGD ESS ESTG ESTH

Tipologia do Estágio:

Curricular Extracurricular Outro: _____

Apresenta o estágio de protocolo ou especificidade formativa? Sim, Qual? _____

1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO

Estudante: L. Sara F. Ramos Gomes da Silva N.º 5008395

Docente orientador: Joaquim Briggs

Supervisor: Jorge Pedro dos Santos Jesus

2. PLANO DE ESTÁGIO

Estágio a desenvolver entre 03/07/2017 e 03/10/2017 no Centro, Instituto da Segurança Social, do Estado, do Instituto da Segurança Social, IP, mais afeto à Unidade de Desambiguação Social e Registos (UDSR).

Objetivo Geral - Contacto com o funcionamento da casa Social, através, no que se refere à comunidade, voluntariado e prestação de serviços das entidades referidas e outras, quanto às condições que existem à vida.

Atribuições Específicas a desenvolver:

- Registo das responsabilidades na base de dados da USRP (tipo Serviços).
- Assessorar o tratamento da responsabilidade dada no prazo de 2 dias úteis.
- Assessorar a distribuição adequada da comunidade e para encaminhamento no tempo.
- Trabalho no âmbito da desambiguação social.
- Distribuição de documentação para (usuários) de registos e outros procedimentos.
- Gerir, complementar, e organizar/actualizar os dados/bases, existentes na unidade da Unidade.

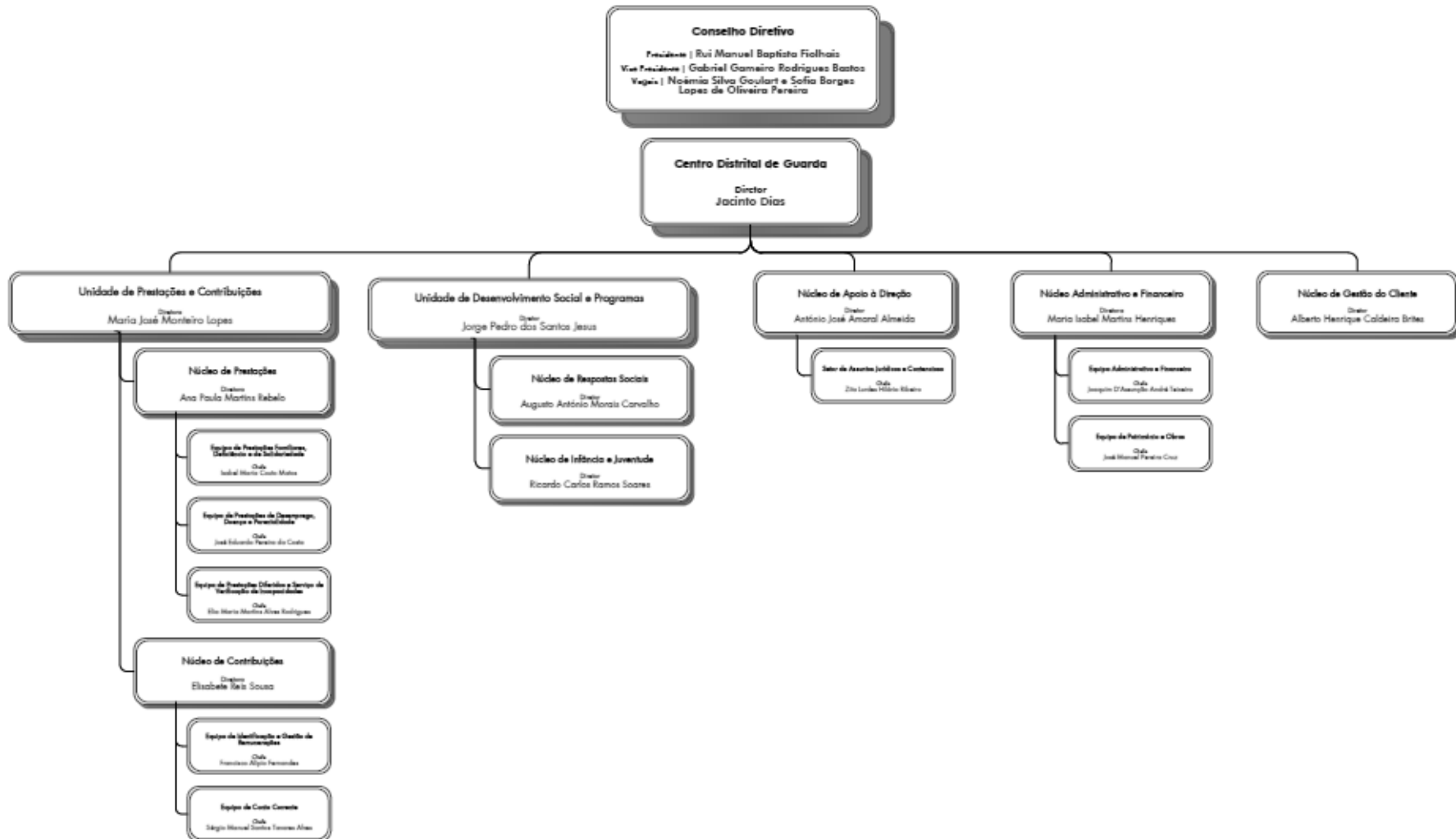
3. ASSINATURAS

O Estudante	O Docente Orientador	O Supervisor
10/3/07/2017 Data	10/3/07/2017 Data	10/3/07/2017 Data
<u>Joaquim Briggs</u> (Assinatura)	<u>Jorge Pedro dos Santos Jesus</u> (Assinatura)	<u>Jorge Pedro dos Santos Jesus</u> (Assinatura) Instituto da Segurança Social (Assinatura e Rubrica)

Anexo II

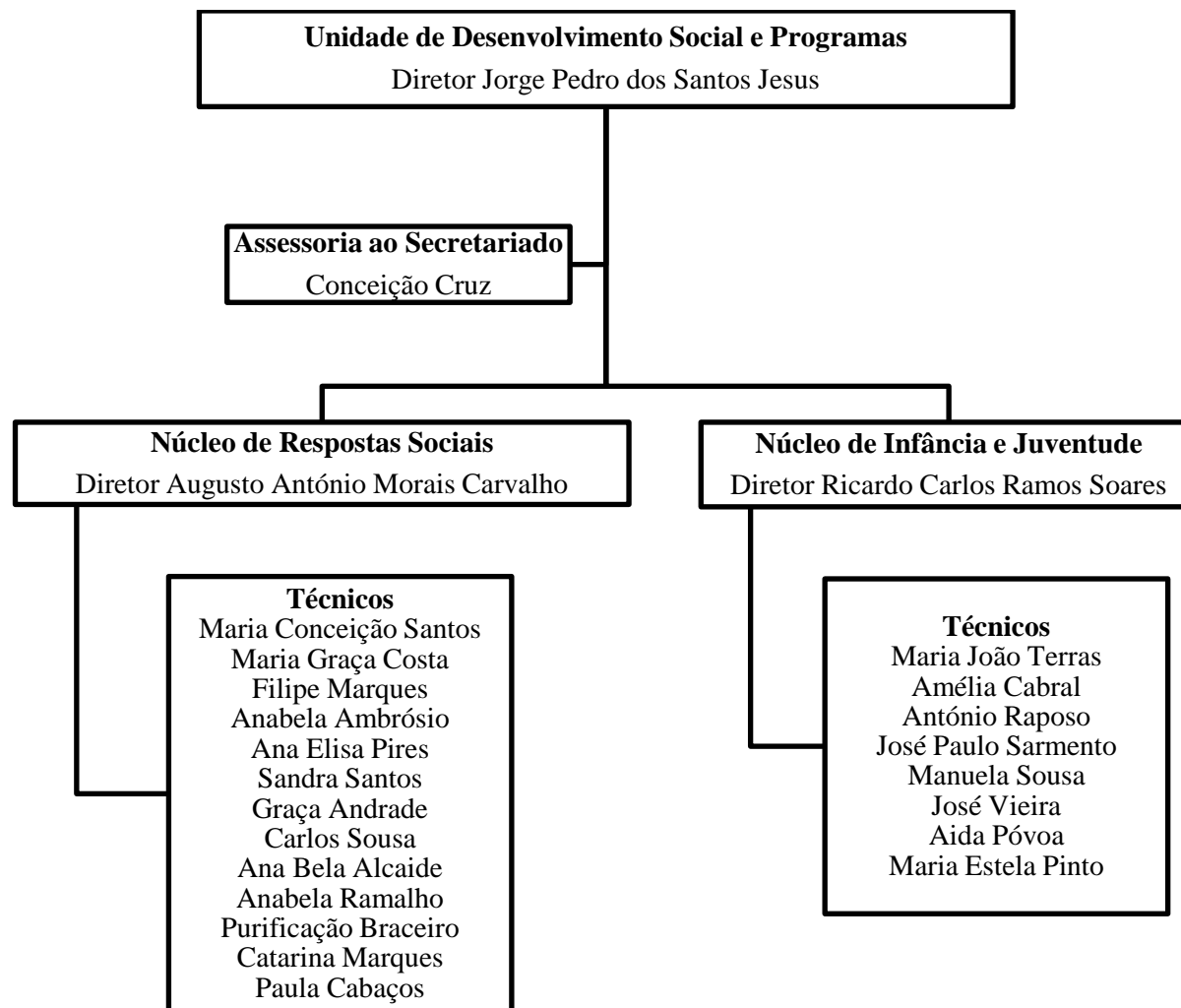
Organograma do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
Centro Distrital de Guarda



Anexo III

Organograma da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas



Elaboração própria.

Anexo IV

Base de Dados dos Tribunais

Microsoft Excel ribbon with tabs: Ficheiro, Base, Inserir, Esquema de Página, Fórmulas, Dados, Reverter, Ver. The ribbon includes various toolbars for formatting, alignment, and editing.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	TRIBUNAL		MORADA	TELEFONE	FAX	E-MAIL	OBSERVAÇÕES			
2	TRIBUNAL JUDICIAL DA COMARCA DA GUARDA	JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE CELORICO DA BEIRA	[REDACTED]							
3		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE SEIA								
4		JUÍZO LOCAL CÍVEL DA GUARDA								
5		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE GOUVEIA								
6		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE VILA NOVA DE FOZ CÔA								
7		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE ALMEIDA								
8		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE TRANCOSO								
9		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE FIGUEIRA DE CASTELO RODRIGO								
10		JUÍZO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA DE PINHEL								
11		TRIBUNAL JUDICIAL DA COMARCA DE COIMBRA		JUÍZO DE FAMÍLIA E MENORES DE COIMBRA						
12	TRIBUNAL JUDICIAL DA COMARCA DE VISEU	JUÍZO DE FAMÍLIA E MENORES DE VISEU								
13	TRIBUNAL JUDICIAL DA COMARCA DO PORTO ESTE	JUÍZO DE FAMÍLIA E MENORES DE PAREDES								
14										

Excel status bar showing 'Pronto' and 'TRIBUNAIS CPCJ'. Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '09/10/2017' and time '09:47'.

Anexo V

Base de Dados das CPCJ

Ficheiro Base Inserir Esquema de Página Fórmulas Dados Rever Ver

Colar Calibri 11 Moldar Texto Geral Formatação Condicional Formatar como Tabela Estilos de Célula Inserir Eliminar Formatar Soma Automática Preenchimento Limpar Ordenar e Filtrar Localizar e Selecionar

Área de Transferência Tipo de Letra Alinhamento Número Estilos Células Edição

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	CONCELHO	REPRESENTANTES	MORADA	TELEFONE	TELEMÓVEL	FAX	E-MAIL	OBSERVAÇÕES	
2	SEIA	PROF. PAULA AIRES							
3	VILA NOVA DE FOZ CÔA	SUSANA BRANQUINHO							
4	ALMEIDA								
5	GOUVEIA	ALICE DUARTE							
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									

Anexo VI

Modelo Comum de Lombadas

Lombadas de Pastas 31/80

20,2m x 7,4cm



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E PROGRAMAS

PARTICIPAÇÕES:

- PSP

- GNR

PASTA I



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E PROGRAMAS

EDUCAÇÃO

PRÉ-ESCOLAR

ACORDOS

PASTA I

Anexo VII

Índice do Manual de Acolhimento



ÍNDICE

Mensagem de Boas Vindas do Conselho Diretivo	5
Introdução	6
Abreviações	7
Endereços web e contactos úteis	8
CAPÍTULO I – O Instituto da Segurança Social, I.P.	9
1. Quem Somos	9
1.1. A Missão, Visão e Valores	9
1.2. As Atribuições	10
1.3. Os Objetivos e Prioridades Estratégicas para o triénio 2017 - 2019	13
1.4. A Política da Qualidade	14
1.5. A Política de Gestão de Risco	14
1.6. A Política de Responsabilidade Social	16
2. Os Órgãos do Instituto da Segurança Social, I.P.	18
2.1. O Conselho Diretivo	18
2.1.1. As Áreas de Responsabilidade dos membros do Conselho Diretivo	19
2.2. O Fiscal Único	20
2.2.1. Competências do Fiscal Único	20
2.3. O Conselho Consultivo	21
2.4. O Conselho Médico	22
2.5. O Conselho de Apoio para os Assuntos de Proteção Contra os Riscos Profissionais	22
3. Estrutura Orgânica	23
3.1. Os Serviços Centrais	24
3.2. Os Centros Distritais	26
3.3. O Centro Nacional de Pensões	26
4. O Sistema de Gestão da Informação da Segurança Social	27
4.1. O Sistema Estatístico da Segurança Social	28
5. O Atendimento ao Cidadão no Instituto da Segurança Social, I.P.	29
5.1. Canais de Atendimento disponíveis no Instituto da Segurança Social, I.P.	29
6. MAIS8 Responsabilidade Social	31
CAPÍTULO II – Enquadramento Estratégico	36
1. O Sistema de Gestão	36
1.1. Panorâmica Geral do Planeamento	36
1.2. Quadro de Avaliação e Responsabilização	38
1.3. Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública	38
CAPÍTULO III – Os Trabalhadores e as Trabalhadoras do Instituto da Segurança Social, I.P.	40
1. Caracterização dos Trabalhadores e das Trabalhadoras do Instituto da Segurança Social, I.P.	40
2. Código de Ética do Instituto da Segurança Social, I.P.	42
3. A Relação Jurídica de Emprego Público	42
3.1. O Período Experimental	43
4. Relação de trabalho	44
4.1. Tipologias de horário de trabalho em vigor no Instituto da Segurança Social, I.P.	44
4.2. Regras de assiduidade e pontualidade	44
4.3. As férias	45



4.4. As faltas	45
5. Os Guiões RH	45
6. A avaliação de desempenho	46
6.1. Modalidades de avaliação	47
6.2. Classificações Finais	47
6.3. Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório	47
6.4. Direitos do/a avaliado/a:	47
6.5. Deveres do/a avaliado/a:	47
7. Direitos, Deveres e Garantias do/a trabalhador/a e do Instituto da Segurança Social, I.P.	48
7.1. Os deveres do Instituto da Segurança Social, I.P.	48
7.2. As garantias do trabalhador e da trabalhadora	48
7.3. Os deveres do trabalhador e da trabalhadora	50
8. A Formação e os Estágios Curriculares no Instituto da Segurança Social, I.P.	51
8.1. Direito e dever de formação profissional	51
8.2. Estágios Curriculares	52
CAPÍTULO IV – O Modelo de Atendimento nos Recursos Humanos	53
1. O Contacto RH: como funciona?	53
2. Modelos e Formulários RH	53
CAPÍTULO V – Informações úteis	54
1. O que são os Centros de Cultura e Desporto de Segurança Social?	54
2. Legislação e Documentos	56