



I Conferência de Secretariado e Assessoria Administrativa:

O técnico SAA na sociedade atual

**Auditório da
Escola Superior
de Educação
24 de abril
2014**

Livro de Resumos

Escola Superior de Educação - Instituto Politécnico de Bragança
2014

I Conferência de Secretariado e Assessoria Administrativa
24 de Abril de 2014, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Título: Livro de Resumos da I Conferência de SAA (24 de abril de 2014)
Editores: Vitor Gonçalves e alunos do CET-SAA da Escola Superior de Educação
Editor: Instituto Politécnico de Bragança - Apartado 1038, 5301-854 Bragança
<http://www.ipb.pt/>
ISBN: 978-972-745-167-8

Índice:

Editorial:	1
Apresentação dos Palestrantes:	2
Painel I: O Perfil do técnico SAA	2
Ana Maria Vieira (Presidente do Conselho Profissional de Secretariado)	2
Paulo Vieira (Vice-Presidente do Conselho Profissional de Secretariado)	2
Painel II: O papel do técnico SAA nas empresas do distrito de Bragança	3
Elisabete Ferreira (Administradora da Imperativo Estratégico – Bragança)	3
João Saldanha (Supervisor da MONERIS Trás os Montes - Bragança)	3
Carlos Vieira (Diretor da Loja de Distribuição Alimentar Pingo Doce – Bragança)	3
Paulo Piloto (Diretor executivo PCT TMAD Brigantia-EcoPark)	4
Painel III: Formação em SAA: Que futuro?	4
Vitor Barrigão Gonçalves (Diretor CET Secretariado e Assessoria Administrativa)	4
Workshops paralelos	
Helena Videira (Diretora Geral do NERBA)	5
Isabel Augusta Chumbo (Professora da Escola Superior de Educação – IPB)	5
Anabela Martins (Pró-Presidente do IPB / Coordenadora GIAPE)	6
À conversa com ex-alunos do CET-SAA	6
Doriliana Piedade (Estudante da Licenciatura LpRI)	6
Filomena Trigo (Estudante do Mestrado de Inglês/Espanhol)	6
Francisco Pinto (Jornalista)	6
João Pavão (Licenciado em Línguas para Relações Internacionais)	6
Raul Alves (Estudante de Gestão)	6
Resumos das comunicações por convite	7
Os novos desafios do Técnico de Secretariado	7
Os novos desafios do Profissional de Secretariado	9

I Conferência de Secretariado e Assessoria Administrativa
24 de Abril de 2014, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

O papel do profissional SAA na Imperativo Estratégico	12
O papel do profissional SAA no Grupo Moneris	13
O papel do profissional SAA numa loja de distribuição alimentar	14
O papel do profissional SAA no Brigantia Ecopark	15
Formação em Secretariado e Assessoria Administrativa: Que futuro?	16
Resumos dos workshops por convite	17
As línguas estrangeiras e o profissional de secretariado	17
Gestão e Organização de Eventos	18
Protocolo - Etiqueta, Cerimonial e Protocolo	20
Resumos das comunicações paralelas	22
As línguas e o secretariado: o papel das línguas estrangeiras na comunicação	22
Felicidade no Trabalho: Relações ou ralações?	23
Tecnologias de Apoio ao Secretariado e às Línguas	24
Cortesia, etiqueta e protocolo no mundo empresarial	25
Comissão Científica	27
Comissão Organizadora	28
Programa definitivo	29

Editorial

Na Sociedade da Informação e do Conhecimento atual, caracterizada por constantes mudanças políticas, económicas, sociais, tecnológicas, legais e ecológicas, exigem-se organizações capazes de perceber e reagir a tais mudanças. A gestão da informação e da comunicação assumem-se assim como processos cruciais na organização e gestão de uma organização. Assim, a aquisição de competências comunicativas, verbais e não-verbais, conceptualizadas e mediadas pelas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), para além das competências em técnicas de secretariado e assessoria administrativa, assumem-se como importantes no perfil do técnico de secretariado e assessoria. Foram estas as principais premissas aquando da criação do Curso de Especialização Tecnológica em Secretariado e Assessoria Administrativa (CET-SAA).

O Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, procede à criação de um novo tipo de formação superior curta não conferente de grau, os Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTSP). Estes cursos de nível 5 do Quadro Europeu de Qualificações para a Aprendizagem ao Longo da Vida substituirão, no ensino superior politécnico, os atuais cursos de especialização tecnológica.

Por conseguinte, urge refletir sobre os requisitos das organizações atuais no que diz respeito a serviços de secretariado e assessoria administrativa, bem como sobre o perfil do profissional respetivo.

Paralelamente, esta conferência tem também como objetivos:

- proporcionar um contacto mais próximo com profissionais, antigos alunos do CET-SAA e investigadores da área do secretariado e da gestão de empresas;
- divulgar o CET-SAA e outros CETs do IPB junto de potenciais alunos e de instituições ou PME's da região;
- favorecer a interação dos atuais alunos com os ex-alunos e com os empresários ou gestores de organizações da cidade;
- aperfeiçoar os conhecimentos no âmbito do Secretariado e Assessoria Administrativa através de palestras, comunicações e workshops.

A comissão organizadora da I Conferência SAA

Painel I: O Perfil do técnico SAA

Ana Maria Vieira

Presidente do Conselho Profissional de Secretariado (CPS).

Atualmente leciona as disciplinas de Técnicas e Práticas Administrativas e Arquivo e Documentação, na Licenciatura e CET de Secretariado da ESTGL. Possui uma Licenciatura em Secretariado de Gestão e o Mestrado em Sistemas de Informação. Exerceu a profissão de Secretária durante cerca de 15 anos. É formadora na área de secretariado em diversas entidades de formação, faz parte do Júri das Provas de Aptidão Profissional nos Cursos Técnicos de Secretariado e atualmente é Presidente da Associação Conselho Profissional de Secretariado. Recentemente publicou dois livros: Técnicas Administrativas e Secretariado e Um Escritório sem Papel (como coautora).

Paulo Vieira

Vice-Presidente do Conselho Profissional de Secretariado (CPS).

Licenciado em Tradução e Interpretação Especializadas e Bacharel em Línguas e Secretariado, pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Possui ainda um Mestrado em Logística onde fez um trabalho intensivo de pesquisa, no âmbito da sua Dissertação "A Gestão Documental na Logística", para obtenção do grau de Mestre, em 2013. Este trabalho de investigação em Gestão Documental culminou em Abril de 2014 com o lançamento do livro "Um Escritório sem Papel – Gestão Documental e Arquivo" no 9º Congresso Internacional de Formação do Conselho Profissional de Secretariado (CPS) em coautoria com Ana Maria Vieira, presidente do CPS.

Atualmente, exerce funções de apoio Administrativo e Comercial no departamento de Supply-Chain numa multinacional do setor de Embalagens Flexíveis, e, em part-time, é Mediador de Seguros.

Recentemente tem participado como orador em diversos eventos relacionados com a área de Secretariado, e, atualmente, é Vice-presidente da Associação Conselho Profissional de Secretariado.

Painel II: O papel do técnico SAA nas empresas do distrito de Bragança

Elisabete Ferreira

Administradora da Imperativo Estratégico – Bragança.

Elisabete Ferreira, nasceu em 1977 na pequena cidade De Autun, em França, com 8 anos de idade regressou com os pais a Portugal, tendo estes seguido o negocio de um Tio Avô, uma Padaria, cedo começou a lidar com os negócios e perceber a importância da organização numa empresa. A Pão de Gimonde conta hoje com 11 colaboradores, e comercializa os seus produtos um pouco por todo o País. Licenciada em Gestão de Empresas, sempre teve o gosto pela inovação e pela estratégia, o que a levou a criar com o seu marido a Imperativo Estratégico, empresa de consultoria estratégica e de gestão, para apoiar empresas nos mais diversos sectores de atividade. Hoje a Imperativo Estratégico conta com 11 anos de existência, tendo 6 colaboradores e vários clientes na Península Ibérica.

João Saldanha

Supervisor da MONERIS Trás os Montes – Serviços de Gestão, S.A.

Foi sócio gerente de um gabinete de contabilidade durante 25 anos, pelo qual passaram mais de 10 colaboradores, tendo o mesmo sido integrado no grupo Moneris, onde atualmente exerce funções de supervisor. Refira-se também que está inscrito na OTOC, desde 11/1997, e como mediador de seguros vida/não vida desde 08/1991.

Carlos Alberto Dias Vieira

Diretor da Loja de Distribuição Alimentar Pingo Doce – Bragança.

Natural de Bragança. Possui o Curso de Gestão de Empresas Agrícolas na ESA/IPB e o MBA da Universidade Católica em Gestão para Executivos. Atualmente é Diretor de Loja da Jerónimo Martins, em Bragança, mas tendo já estado em diversas Lojas (Mirandela, Pova Varzim e Aveiro) como Diretor. Antes de ser Diretor, ocupou o cargo de Chefe do Sector de Percíveis em Bragança, Telheiras (Lisboa), Abrantes e Loures.

Paulo Piloto

Diretor executivo PCT TMAD Brigantia-EcoPark.

É Doutorado, Mestre e Licenciado em Engenharia Mecânica. É Professor Coordenador do Departamento de Mecânica Aplicada, Instituto Politécnico de Bragança. É membro integrado da unidade de investigação IDMEC-pólo FEUP (Unidade de Métodos Numéricos em Mecânica e Engenharia Estrutural) (1996-2013). É investigador colaborador do grupo de investigação da Universidade de Salamanca “Arte, Arquitectura, Urbanismo e Ingeniería, siglos (XIX, XXI) (2008-2013). Atualmente, é o diretor executivo do Parque de Ciência e Tecnologia de Trás-Os-montes e Alto Douro (PCT TMAD Brigantia-EcoPark).

Painel III: Formação em SAA: Que futuro?

Vitor Barrigão Gonçalves

Professor Adjunto da Escola Superior de Educação - IPB.

Professor Adjunto no Departamento de Tecnologia Educativa e Gestão da Informação da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança, desde 1999. Licenciado em Informática de Gestão pela Universidade do Minho (1998). Mestre em Tecnologia Multimédia – Sistemas de Informação para a Web, pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (2003). Doutor em Engenharia Eletrotécnica e de Computadores pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (2007). Membro da Equipa do Núcleo de Inovação e Empreendedorismo do IPB, desde 2007. Diretor da Revista AdolesCiência – Revista Júnior de Investigação, desde 2011. Presidente da Associação Transmontana para Transferência de Tecnologia (TRANSTEC), desde 2011. Diretor do CET de Secretariado e Assessoria Administrativa desde 2012.

Workshops paralelos

Helena Alexandra Guerra Afonso Videira

Diretora Geral do NERBA.

Licenciada em Relações Internacionais - Culturais e Políticas pela Universidade do Minho, em 1996. Frequentou o Mestrado em Estudos Económicos e Sociais, pela Universidade do Minho, 1996-1997. Possui a Pós-Graduação em SHST(ISLA), 2003 e a Pós-Graduação em Direito e Interioridade (Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2012). Encontra-se a realizar a dissertação de tese do Mestrado em Gestão das Organizações - Gestão de Empresas, Rede APNOR, IPB, 2014. De 1997 a 2000 foi Coordenadora do Departamento de Formação Profissional do NERBA. De 2000-2003 foi Coordenadora do Departamento de Planeamento do NERBA. De Maio 2002 a Março de 2013 foi Diretora do Centro Novas Oportunidades do NERBA. Atualmente e desde 2003 tem sido Diretora Geral do NERBA. Salienta-se ainda que de Março de 2012 a Julho de 2013 foi Professora Convidada na Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro- Unidade Modular ” Teoria e Análise das Relações Internacionais, do Curso de Mestrado de Línguas Estrangeiras Aplicadas - 1º Ano, 2012/2013, é formadora (detentora de CAP) e Jornalista (com carteira profissional, sem exercer desde Maio de 1997).

Workshop: Gestão e Organização de Eventos

Isabel Augusta Chumbo

Professora Adjunta da Escola Superior de Educação - IPB.

Professora do Departamento de Línguas Estrangeiras do IPB desde 1998. Esteve envolvida no grupo de trabalho que deu origem ao CET em Secretariado e Assessoria Administrativa, curso de que foi diretora vários anos. Possui um doutoramento em Tradução e Estudos Interculturais e está envolvida em vários projetos sobre o ensino das línguas na perspetiva CLIL.

Workshop As línguas estrangeiras e o profissional de secretariado

Anabela Martins

Pró-Presidente do IPB para a Comunicação e Imagem

Coordenadora do Gabinete de Imagem e Apoio ao Aluno, GIAPE

Anabela Martins, Bióloga, Mestre e Doutora em Biotecnologia Vegetal, Professora Coordenadora do Departamento de Biologia e Biotecnologia da Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Bragança. Pró-Presidente para a Imagem e Comunicação, Coordenadora do Gabinete de Imagem e Apoio ao Estudante. Desenvolve atividade no âmbito da Promoção e Imagem Institucionais, responsável pela organização de eventos e protocolo do IPB.

Workshop Protocolo - Etiqueta, Cerimonial e Protocolo

À conversa com ex-alunos do CET-SAA

Doriliana Piedade (Estudante da Licenciatura Línguas para Relações Internacionais);

Filomena Trigo (Estudante do Mestrado de Inglês/Espanhol);

Francisco Pinto (Jornalista);

João Pavão (Licenciado em Línguas para Relações Internacionais);

Raul Alves (Estudante de Gestão).

Os novos desafios do Técnico de Secretariado

Ana Vieira (geral@cpsecretariado.pt)
Conselho Profissional de Secretariado, Portugal

Resumo

O Técnico de Secretariado desempenha a sua profissão nos escalões mais elevados da empresa. Contacta com os superiores, visitantes, clientes, fornecedores, colegas... Daí que tenha um conhecimento sumário de um vasto leque de assuntos que interessam à generalidade das pessoas. Todo o profissional que exerce funções em que a comunicação é utilizada como meio de trabalho deve ter em particular atenção esta qualidade. Deste modo, a sua presença será sempre bem aceite e a conversa interessante.

O Técnico de Secretariado deve ter facilidade de expressão oral e utilizar a voz como um eficaz meio de comunicação. Isto é, exprimir-se com espontaneidade, clareza e correção. É ter raciocínio rápido e resposta pronta. É utilizar o tom devido atendendo à circunstância. É usar a palavra falada como veículo mais indicado para expor a ideia, prestar a informação e impulsionar a ação. Para haver clareza e correção no que se diz, é importante um constante enriquecimento do vocabulário.

Na exposição de ideias por escrito o Técnico de Secretariado deve ter uma redobrada atenção, dado que a expressão gestual não é tida em conta como complemento de comunicação e, por outro lado, o documento escrito serve de prova pelo que, a qualquer momento, pode influenciar em desfavor do emissor. Facilidade de redação implica conhecimentos e utilização devida da linguagem escrita. Para se conseguir ter mais facilidade em redigir é necessário conhecer um conjunto de técnicas que facilitam este tipo de comunicação. Redigir bem e com facilidade significa aplicar, na comunicação escrita, clareza, simplicidade e precisão, sendo-se ao mesmo tempo delicado e prudente. A sua capacidade de expressão escrita é diariamente testada nas suas vivências de trabalho.

A boa memória é indispensável a um Técnico de Secretariado. Este, porém, não deve confiar nela em demasia, uma vez que esta pode atraí-lo. É fundamental ter uma boa memória organizada - criando o hábito de anotar tudo o que considerar importante e suscetível de vir a ser necessário no futuro (agenda).

É o telefone a tocar, o chefe a chamar, um e-mail a enviar, a visita a atender... um sem número de coisas a interromper o seu trabalho. Nestas situações é requerida, mais do que nunca, a capacidade de adaptação e será fácil aceitar com serenidade todo um conjunto de contrariedades que vão surgindo no seu dia-a-dia.

Para desempenhar o seu cargo é necessário também que domine conhecimentos técnicos essenciais. Falar e escrever duas ou três línguas estrangeiras, torna-se imprescindível, tendo em vista o grande mercado único europeu e a progressiva globalização da economia mundial. Dominar as tecnologias de informação que se tornaram indispensáveis para o desempenho, com qualidade, do trabalho administrativo. Saber arquivar de forma ordenada, classificando a documentação recebida e expedida é essencial para que seja sempre possível obter, com rapidez e na altura devida, informações sobre situações ocorridas.

Um Técnico de Secretariado necessita ainda de conhecimentos jurídicos, de saber, pelo menos, onde pode ir consultar e resolver os problemas que se lhe depa-ram. Psicologicamente é essencial uma sólida formação intelectual e moral e atualização constante aliada a uma dedicação aos interesses da empresa.

Bibliografia

Ardions, I., Romero, Z. & Sequeira, A.S. (2006). Organização e Técnicas Empresariais. Porto. Edições Politema.

Vieira, Ana (2014). Técnicas Administrativas e Secretariado. Porto. Edições Conselho Profissional de Secretariado.

Vieira, Ana & Vieira, Paulo (2014). Um escritório sem Papel - Gestão Documental e Arquivo. Porto. Edições Conselho Profissional de Secretariado.

Os novos desafios do Profissional de Secretariado

Paulo Vieira (paulovieira@pvseguros.com)
Conselho Profissional de Secretariado, Portugal

Resumo

Com a crescente competitividade do mercado empresarial e laboral e consequentes novos desafios, o profissional de secretariado tem de estar à altura deste novo advento.

Nos últimos anos, novas competências e novas metas se colocam às organizações onde somente os melhores serão capazes de “sobreviver”.

O desempenho de excelência no secretariado não finaliza quando se termina uma formação. Torna-se de todo imprescindível estar um passo à frente, antecipando os problemas.

O perfil base de um profissional de secretariado assenta numa boa cultura geral, com espírito de iniciativa, de colaboração, entusiasmo, capacidade empreendedora onde uma boa facilidade de expressão, organização, comunicação, criatividade e inovação são os fatores base do sucesso.

O Secretariado exige cada vez mais profissionais multifacetados e polivalentes que dominam as novas tecnologias, executando o seu potencial criativo estando sempre abertos para a aprendizagem.

A Inovação

A evolução das tecnologias de informação e comunicação permitiram a execução das tarefas profissionais de uma forma rápida, assim como o aparecimento de tarefas mais complexas que devem ser colocados como os novos desafios do profissional de secretariado. Deste modo a inovação é cada vez mais uma das chaves do sucesso de uma organização.

Assistimos a um mercado que tem na sua génese uma pressão competitiva feroz, pelo que torna-se fundamental diferenciar-se pela inovação ao antecipar a solução para os problemas e para a redução de custos. Estar no mercado significa primar pela diferença e pelo valor acrescentado. Ser apenas mais um poderá conduzir a organização ao fracasso e a ser vencida pela concorrência. É verdade que a inovação pode ser vista sob dois prismas, um sobre dar resposta a algo que não tem resolução ou então criar algo de novo, de inovador.

O aparecimento de novas tecnologias contribuem bastante para as mudanças e colocam o profissional de Secretariado como aquele que deve ter como meta e desafio diário, o seu desenvolvimento profissional.

Para poder ser um elo diferenciador na organização, é necessário estar consciente que é necessário investir no futuro inovando e melhorando as suas competências.

Ao mesmo tempo, ter um bom sistema informático, software, ferramentas e tecnologia capaz de ajudar a capacidade de resposta das organizações é fundamental.

Segundo Praveen Gupta (2009) “o atual processo de inovação é o da comercialização de uma ideia. Até a ideia se tornar um sucesso, mantém-se como uma ideia criativa. Mas, quando a ideia criativa se torna um sucesso, torna-se radical – uma inovação.”

Resumindo, a inovação deve fazer parte da cultura de uma organização. Fomentar a cultura do pensamento, dar ideias, sem medo da crítica, faz parte do sucesso de uma Liderança. Os colaboradores de uma dada organização fazem os que os seus líderes fazem e nem sempre o que lhes pedem, pelo que práticas inovadoras trazem sem dúvida um exemplo e modelo a seguir.

Quanto mais potenciado for o poder intelectual de cada colaborador, melhores soluções de inovação em termos de produtos, serviços e melhoria de processos na organização surgirão.

Ser capaz de apresentar soluções diferenciadoras

Para ter sucesso no mercado do trabalho é necessário e imprescindível saber trabalhar em equipa, ter competências interpessoais, ser bom gestor da informação e do conhecimento e dominar várias áreas de trabalho e competências.

Ter sucesso implica ser um colaborador e profissional diferenciador ao ser capaz de identificar problemas e desenvolver soluções que permitam corrigi-los na organização onde este desenvolve o seu trabalho.

A título de exemplo menciono uma de muitas ferramentas que pode ser desenvolvida e apresentada pelo profissional de secretariado, a implementação de uma aplicação de Gestão Documental.

Na realidade atual das organizações, a gestão documental representa um papel fundamental para a obtenção de vantagens competitivas relativamente à concorrência. Mas só as conseguirá obter, quem realmente se preocupar com o tema. Com o uso e implementação de uma ferramenta deste género é possível para as organizações, entre outras:

- Acelerar os processos de tomada de decisão;
- Reduzir custos operacionais e gastos com arquivos físicos;
- Inovar;

- Reduzir burocracias e processos demorados;
- Reduzir a perda de informação;
- Estreitar a comunicação entre organizações e clientes, fornecedores, parceiros, instituições públicas, etc.;
- Solução fácil de utilizar, rápida e acessível;
- Segurança e autonomia no acesso à informação.

Conclusão

É fundamental refletir sobre os novos desafios do Secretariado, sendo capaz de enquadrar o Secretariado como profissão de futuro e de excelência nas organizações, através da multidisciplinaridade e polivalência.

Existem muitas culturas onde o erro, é aproveitado para criar uma oportunidade de melhoria. Claro que não devemos procurá-lo, mas sim quando este acontece, usá-lo como uma oportunidade de corrigir algo que correu menos bem. E o profissional de Secretariado tem um papel imprescindível na mudança deste paradigma.

O sucesso não se compra, conquista-se e trabalha-se todos os dias para o conseguir.

O enfoque deve estar, no fazer mais e melhor, criando valor acrescentado. É o valor acrescentado que traz as mais-valias e a potenciação do negócio para o sucesso das organizações e a chave para o sucesso.

Bibliografia

Ardions, I., Romero, Z. & Sequeira, A.S. (2006). Organização e Técnicas Empresariais. Porto: Edições Politema

Gupta, Praveen (2009). Inovação Empresarial no século XXI. Porto: Vida Económica

Perfil Profissional do Técnico de Secretariado - Agência Nacional para a Qualificação obtido em 12 de Abril de 2014 através de: http://portal.iefp.pt/pls/gov_portal_iefp/docs/PAGE/REPERTORIO/IMAGENS/T%C9CNICO%20DE%20SECRETARIADO%20TEXT0%20CORRIDO.PDF

Vieira, Ana (2014). Técnicas Administrativas e Secretariado

Vieira, Ana & Vieira, Paulo (2014). Um escritório sem Papel - Gestão Documental e Arquivo

O papel do profissional SAA na Imperativo Estratégico

Elisabete Ferreira (elisabetef@imperativo.pt)
Imperativo Estratégico, Bragança, Portugal

Resumo

As empresas prestadoras de serviços de consultoria, apresentam um conjunto de necessidades, que torna importante uma maior atenção no recrutamento de Recursos Humanos. Num ambiente cada vez mais competitivo, as empresas procuram continuamente novos modelos de organização e gestão, com o crescimento constante, da concorrência, aliada ao aumento contínuo das obrigações na área financeira e fiscal. A Imperativo Estratégico ao longo dos anos procurou adaptar-se às necessidades dos clientes e do mercado, criando uma equipa de colaboradores dinâmica, com formação contínua, e proporcionando condições de trabalho que permitam a estes estarem motivados e em constante aprendizagem e evolução. A formação superior pode ajudar no desempenho das funções de Técnico de secretariado, mas se este individuo não for dinâmico, polivalente com espírito de iniciativa, e não tiver conhecimentos de línguas universais, dificilmente será um bom profissional.

Para além do mero apoio contabilístico e fiscal, hoje as empresas precisam de muito apoio no controlo de gestão e na estratégia para que possam crescer e não apenas sobreviver. O fluxo de informação é cada vez maior. Assim, informação e a sua comunicação adquirem contornos estratégicos, porque têm o poder de interferir na qualidade da tomada de decisão. O papel de um técnico de secretariado, com as ferramentas e competências adequadas, é crucial para que se ofereça um serviço ajustado as necessidades do cliente.

A Imperativo Estratégico, trabalha no mercado global, o que lhe permite conhecer diversas áreas de negócios, e encontrar as melhores soluções para fazer crescer as empresas. Mas o conhecer o mercado, dá muito trabalho e exige muita organização pessoal e profissional. No mundo dos negócios, todos os minutos contam, com o crescimento da empresa fomos procurando soluções para reduzir o tempo que perdíamos em determinadas tarefas administrativas, melhorarmos as nossas ferramentas de trabalho ao nível das TIC`s, criamos ferramentas para reduzir tarefas administrativas rotineiras, procuramos soluções em artigos sobre gestão do tempo e acabamos por descobrir, também, uma metodologia de organização Getting Things Done®, que ajudou a melhorar a produtividade no escritório e na vida pessoal de toda a equipa.

O papel do profissional SAA no Grupo Moneris

João Saldanha (joao.saldanha@moneris.pt)
Grupo Moneris, Bragança, Portugal

Resumo

O Grupo Moneris é a nível nacional a maior organização de prestação de serviços profissionais nas áreas de contabilidade e serviços de apoio à gestão. Mais de 300 profissionais, distribuídos por 10 distritos do país, partilham a sua experiência e competência, de modo a diariamente criarem valor aos seus clientes.

Possui um programa de recrutamento destinado a todos aqueles que pretendem desenvolver a sua carreira numa organização que investe na formação contínua e na inovação a partir da utilização de ferramentas tecnologicamente avançadas.

O Grupo Moneris aposta na formação de uma equipa de profissionais com experiência, conhecimento e valências nas diferentes áreas em que pretende atuar, proporcionando deste modo aos seus clientes serviços e soluções integradas e de excelência.

O nosso programa de recrutamento está aberto a candidatos com experiência nas áreas profissionais a que se candidatam e a recém-licenciados.

Ao nível dos recém-licenciados procuramos, de forma não exclusiva, jovens que estejam a concluir Bacharelato, Licenciatura ou Mestrado em Contabilidade, Gestão, Economia, Finanças, Fiscalidade, Direito ou outros cursos em áreas relevantes como por exemplo secretariado e assessoria administrativa.

Nesta perspetiva, esta intervenção culminará com um conjunto de características, competências, atitudes e destrezas que o Grupo Moneris considera relevantes no perfil de um técnico de secretariado e assessoria administrativa.

O papel do profissional SAA numa loja de distribuição alimentar

Carlos Vieira (director.braganca@pingodoce.pt)
Loja de Distribuição Alimentar, Bragança, Portugal

Resumo

Esta comunicação tentará, de forma simplificada, abordar os pontos fortes que cada pessoa deve ter quando inicialmente acaba uma Formação de Especialização Tecnológica ou uma Formação Superior e entra no mercado de trabalho, e neste caso pretenda fazer carreira na Distribuição Alimentar Moderna, pontos esses que vão desde logo diferenciar as pessoas e indicar à entidade patronal qual será a melhor escolha, pelo menos aparentemente.

Inicialmente, pretende-se dar a conhecer a Estrutura de um Grupo Alimentar de Retalho em Portugal e quais os processos diários desde a origem dos artigos até a sua venda aos clientes nas Lojas que conhecemos como “Hipermercados”...

De seguida, importa informar qual o organigrama mais usualmente utilizado numa Loja de média dimensão na Distribuição Alimentar Moderna, as Funções que existem e as tarefas que cada uma das Categorias executa dentro deste contexto.

Paralelamente, far-se-á o enquadramento dos Formandos de Secretariado/Assessoria em termos de características Académicas num Grupo de Retalho Alimentar e mais diretamente numa Loja de Distribuição Alimentar, e quais as suas possibilidades e potenciais destinos em termos de colocação profissional.

Finalmente, pretende-se que os Formandos desta área fiquem com uma ideia simples mas clara de que o seu Curso é muito mais abrangente do que possamos pensar, desde que a ambição pessoal e vontade em evoluir seja uma prática diária e corrente.

O papel do profissional SAA no Brigantia Ecopark

Paulo Piloto (ppiloto@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

O parque de ciência e tecnologia de Trás-Os-montes e Alto Douro (PCT TMAD Brigantia-Ecopark) é uma infraestrutura com dois polos em duas capitais de distrito (Bragança e Vila Real). Resulta da vontade e concertação estratégica de cinco entidades: Câmara Municipal de Bragança (CMB); Instituto Politécnico de Bragança (IPB), Câmara Municipal de Vila Real (CMVR), Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) e a Associação do Parque de Ciência e Tecnologia do Porto /Rede de Parques de Ciência e Tecnologia e Incubadoras (Portus Park).

O PCT TMAD Brigantia-Ecopark possui três áreas científicas e tecnológicas de referência (energia, ambiente e eco-construção) sem prejuízo de outras que possam ser importantes para o seu desenvolvimento (novas áreas, economia regional, etc).

O PCT TMAD Brigantia-Ecopark está centrado nas competências instaladas do IPB e da UTAD (respetivas unidade de investigação), merecendo o apoio de algumas entidades do Sistema Científico e Tecnológico (SCT).

O PCT TMAD Brigantia-Ecopark tem como desígnio principal a promoção de uma cultura de inovação e de competitividade na região do Douro e do Alto Trás-os-Montes.

Serão identificadas as principais componentes desta infraestrutura, apresentando os diferentes tipos de serviços a disponibilizar e as funções dos recursos humanos, incluindo secretariado e assessoria administrativa.

Formação em Secretariado e Assessoria Administrativa: Que futuro?

Vitor Gonçalves (vg@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

Nas últimas duas décadas, a rápida e constante evolução da sociedade tem sido caracterizada por constantes desafios decorrentes de diversas mudanças políticas, económicas, sociais, tecnológicas, legais e ecológicas. Esta sociedade pós-industrial, denominada de sociedade da informação e do conhecimento, exige cada vez mais organizações capazes de perceber e reagir eficaz e eficientemente a tais desafios. Consequentemente, as funções dos profissionais de secretariado tiveram que se ajustar a esta nova realidade.

Com vista a aperfeiçoar ou fornecer conhecimentos técnicos e científicos adequados à sociedade atual e para quadros de organizações com e sem fins lucrativos, públicas ou privadas, surgiram a nível nacional diversos Cursos de Especialização Tecnológica (CET), Cursos de Licenciatura, Pós-Graduações e ações de formação no âmbito do Secretariado, Assessoria e Trabalho Administrativo.

O Programa do XIX Governo refere como objetivo central da política de ensino superior a melhor adequação da oferta educativa tanto à diversidade da procura como às necessidades do país em quadros qualificados. O referido Programa aponta também para o investimento do ensino politécnico nas formações de curta duração. Neste sentido, o Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, procede à criação de um novo tipo de formação superior curta não conferente de grau, os cursos técnicos superiores profissionais (CTSP). Estes cursos de nível 5 do Quadro Europeu de Qualificações para a Aprendizagem ao Longo da Vida substituirão, no ensino superior politécnico, os atuais cursos de especialização tecnológica.

Em primeira instância, esta comunicação tem como finalidade apresentar os CTSP, em geral, bem como a estrutura do plano de estudos correspondente (componente de formação geral e científica, componente técnica e componente de formação em contexto de trabalho) e as condições de acesso e de ingresso.

Em última instância, tem como finalidade apresentar uma proposta de um CTSP em Secretariado e Assessoria Administrativa. Esta proposta de formação técnica superior profissional no âmbito do Secretariado e Assessoria assenta em três pilares principais: secretariado e trabalho administrativo; línguas e comunicação plurilingue e tecnologias de informação e comunicação. Com vista a complementar estas áreas científicas, serão também tidas em consideração a aquisição de competências ao nível das ciências documentais, da gestão de projetos, do empreendedorismo, da inovação e da introdução à gestão e à estratégia.

As línguas estrangeiras e o profissional de secretariado

Isabel Chumbo (ischumbo@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

O multilinguismo é uma aposta das políticas europeias e que tem reflexo direto numa variedade de profissões. É o caso do profissional de secretariado e assessoria. Partindo desse princípio, este workshop está dividido em duas partes.

Na primeira será estabelecida uma ligação teórica entre a relevância do domínio das línguas estrangeiras na vida quotidiana de um profissional de secretariado. Os avanços tecnológicos das empresas e das entidades tornam esta necessidade incontornável, sendo que a língua inglesa é a mais solicitada, por ser uma língua franca em matéria de software na ótica do utilizador e de comunicação negocial.

A segunda parte debruçar-se-á sobre exemplos práticos e exercícios-tipo para o profissional de secretariado que conduzem à constatação de que um trabalhador nessa área deve dominar, pelo menos, uma, senão duas línguas estrangeiras. Esse domínio poderá, inclusive, constituir um fator de distinção curricular na altura de candidatura a um emprego ou numa entrevista.

Gestão e Organização de Eventos

Helena Videira (hvideira@nerba.pt)
NERBA, Núcleo Empresarial da Região de Bragança, Portugal

Resumo

Inevitável começar por definir Evento que é designado por “um acontecimento com início e fim definidos, que é concebido para responder a uma necessidade específica numa determinada altura”.

A organização e gestão de eventos está, diretamente, ligada à comunicação, por que sempre que se organiza um evento estamos a comunicar, interagir com a população, este facto é ainda mais determinante para os agentes que mais perto estão das populações - autarquias, associações, empresas, que lidam com o dia-a-dia do cidadão.

Por isso, se diferenciam, desde logo, os eventos com fins lucrativos (têm por objetivo gerar receitas) e os eventos sem fins lucrativos (financiados na totalidade pelo promotor/organizador não tendo por fim gerar lucro).

Pela sua área de abrangência, categorizamos os eventos em Locais, Regionais, Nacionais, ou Internacionais. Já, se atendermos, à sua periodicidade os eventos podem ser Únicos, Esporádicos, Pontuais, ou Periódicos.

O meu workshop versará, particularmente, um evento periódico, como é o caso da EXPO TRÁS-OS-MONTES, que se assume como uma mostra empresarial, que acomoda, em si mesma, um alargado conjunto de outros eventos (fóruns, seminários, workshops, exposições, concertos, etc).

Fácil será perceber que todos eles se constroem com base em três aspetos (objeto, tema e nome), componentes elementares na identidade do evento.

Mas, há aspetos que são comuns, a todos eles:

- É um acontecimento com início e fim definidos;
- Está circunscrito espacialmente;
- Sustentado num objetivo concreto e “smart”;
- Junto de um grupo de pessoas que pode ser um segmento específico ou mais alargado da população.

Fundamental, é ter presente que, todo o processo de organização e planeamento de um evento deve ter como ponto de partida o orçamento existente. Todas as opções feitas ao longo do processo (gestão do evento) devem ter este pressuposto, como referência.

Não menos importante é a questão do público-alvo – quem são os potenciais participantes que se pretende atingir -, pois é esta seleção que permite assegurar que todas as estratégias vão de encontro às pessoas e às necessidades que as mesmas pretendem alcançar.

A divulgação é feita, tendo por base uma estratégia de comunicação que tem como ponto de partida o público-alvo. A forma como comunicamos e os instrumentos que utilizamos são essenciais. Temos que ter em conta: Quem comunica (Quem pode passar informação para o exterior e influenciar imagem do evento), A quem se comunica (a quem queremos dirigir a mensagem), Como comunicamos (que meios utilizamos).

Na fase de planeamento e organização há que agendar as atividades, atribuir responsabilidades e funções (antes, durante e após o evento).

Independentemente da organização estar centrada num núcleo restrito, toda a equipa deve ter funções e responsabilidades bem definidas e estar consciente do papel que tem que executar, assim como, deve responsabilizar-se pela sua concretização no tempo previsto.

Um Evento é um momento extraordinário para qualquer entidade comunicar na primeira pessoa, mas o valor determinante reside no trabalho de equipa.

Como em tudo na vida, o mais importante são as pessoas.

Protocolo - Etiqueta, Cerimonial e Protocolo

Anabela Martins (amartins@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

O cerimonial e protocolo são consequência do longo processo de convivência humana. O protocolo está relacionado com o culto das relações interpessoais. Se estudarmos as diferentes épocas da história, verificamos que o protocolo está enraizado nos hábitos e costumes dos povos. As tribos mais ancestrais aplicavam nas suas relações uma série de normas e costumes para facilitar a comunicação, as relações e a diplomacia.

A título de exemplo, podemos referir a corte Persa no reinado de Dário I (536 a.C. a 530 a.C.) que se regia por uma severa e bem organizada etiqueta cerimonial. O ato de ter audiência com o rei era antecedido por uma complicada e exaustiva série de cerimónias.

O ato protocolar é por isso mesmo entendido como um produto da inteligência aliada à tradição e ao saber.

Protocolo é uma palavra derivada do latim *Protocolum* que representa um legado constituído por um tesouro cultural, histórico e tradicional que nos chega através dos séculos e que deve ser adaptado à realidade. No dicionário português, protocolo é definido, entre outras, como: Uma regra cerimonial diplomática ou palatina estabelecida por decreto ou por costume.

Há regras protocolares em todos os países do mundo mas não é possível estabelecer uma regra protocolar uniforme, em virtude dos diversificados padrões culturais. O protocolo pode ser classificado em dois tipos: público e privado.

- Público – quando se refere a atividades do estado ou à pessoa que possui um cargo público e que o exerce legalmente
- Privado – quando se refere a atividades de uma pessoa, instituição, sindicato, clube, religião, partido político, etc.

No protocolo, como conjunto de regras cerimoniais é determinante o uso constante de palavras e diálogos adequados, regras e formas de tratamento, trajes cerimoniais, normas de conduta e um profundo conhecimento de organização de Eventos.

O protocolo é o conjunto de Normas jurídicas, regras de comportamento, costumes e rituais de uma sociedade num dado momento histórico, geralmente utilizadas nos diferentes níveis de organização de Estado, Autarquias e Instituições: protocolo oficial de estado, protocolo militar, protocolo autárquico, protocolo das universidades públicas, protocolo empresarial, protocolo social ou de etiqueta, protocolo e liturgia, protocolo desportivo.

Acompanham o Protocolo, o Cerimonial e a Etiqueta que são respetivamente, a aplicação prática das regras do protocolo, e as normas de conduta que denotam boa educação, a partir da ideia de autocontrole como indicador de civilidade.

Os atores da área de Protocolo têm que conhecer as normas e regras que regem a sua área de trabalho, pelo que apresentaremos algumas das áreas mais abrangentes do protocolo: O protocolo de Estado e uma das suas áreas simbólicas específicas, a do protocolo de bandeiras. Neste domínio referiremos os aspetos relativos à Lei de precedências das figuras de Estado em eventos ou cerimónias oficiais e as regras de precedências de bandeiras. Falaremos depois de protocolo e cerimonial institucional e da organização de eventos. Os domínios mais específicos do protocolo, nomeadamente o protocolo universitário, serão ainda abordados e, os alunos serão chamados a situar-se nas regras protocolares próprias do Universo estudantil universitário.

As línguas e o secretariado: o papel das línguas estrangeiras na comunicação

Lídia Machado dos Santos (lidia.flavie@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

O interesse pelas línguas estrangeiras deve possuir um papel utilitário e ativo na educação de crianças e jovens, contribuindo para uma abertura ao nível profissional e servir para fomentar a curiosidade, a tolerância por outras culturas, bem como a comunicação.

Para além do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas Estrangeiras (QECR), vindo a público em 2001 sob a tutela da UE, existem muitos outros documentos que nos dão conta da importância do estudo, ou melhor, do estudo e da necessidade de os cidadãos europeus dominarem mais línguas do que apenas a língua materna, com o intuito de melhor promoverem a já livre circulação de pessoas e bens, mas, sobretudo, fomentarem a troca de ideias e de mão de obra em qualquer campo laboral.

Em causa está o papel de cada cidadão europeu: contribuir para a construção de uma Europa económica, social e politicamente sustentável se abrir a mentalidade à receção de outras culturas e formas de vida, de ser, de estar e de comunicar.

Supomos que isto será absolutamente viável no momento em que cidadão faz da aprendizagem de línguas estrangeiras uma meta a atingir, por exemplo, para obter benefícios profissionais. Acima de tudo, o que está, de facto, em causa é saber comunicar, fazer-se entender de forma efetiva e, assim, melhor compreender/aceitar outra(s) cultura(s), outro(s) povo(s) e novas formas de trabalho.

Verifica-se, também, que a comunicação para o profissional de secretariado é um instrumento fundamental de trabalho, decorrendo daí a necessidade de dominar várias línguas com o intuito de desempenhar as suas funções no meio organizacional em que se movimenta, com as exigências que o avanço tecnológico e a cada vez mais notória ausência de fronteiras físicas e geográficas impõem.

Com a presente comunicação pretende-se fazer um breve levantamento e consequente reflexão sobre (1) a educação para o plurilinguismo e para o pluriculturalismo através da aprendizagem de outras línguas; (2) o papel das línguas no mundo laboral de hoje; (3) o papel das línguas na área do secretariado.

Palavras-chave: plurilinguismo, pluriculturalismo, comunicação, línguas/secretariado.

Felicidade no Trabalho: Relações ou ralações?

Evangelina Bonifácio Silva (evangelina@ipb.pt) Maria Lopes de Azevedo (lazevedo@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

Esta comunicação tem a finalidade de refletir sobre a maneira como o trabalho pode influenciar a vida de uma pessoa. Através da leitura e análise documental de vários estudos que abordam a problemática do trabalho e felicidade, tentamos apresentar uma interpretação sobre as conexões dos diferentes tipos de relações estabelecidas nos locais de trabalho, bem como as suas possíveis implicações na vida pessoal e familiar e vice-versa.

Intenta-se deprender de que forma numa sociedade global, onde o acesso a informações e conhecimentos atualizados, a motivação e a aquisição de novas competências, a adaptação a novos desafios e situações, são considerados cruciais na clarificação do papel do trabalho enquanto meio e chave de reforço da competitividade, por um lado, e da melhoria das condições de vida e felicidade, por outro.

A literatura científica (Codo, 1999; Estramiana, 1992; Warr, 1987) tem vindo a valorizar o trabalho na vida das pessoas. A este propósito, Estramiana (1992) demonstra que, além de prover os meios necessários para a subsistência humana, o trabalho ajuda a definir o status que o indivíduo assume na sociedade e a sua própria identidade pessoal, permitindo a organização do tempo e possibilitando, de igual forma, o enriquecimento das redes de relações sociais (Oliveira & Limongi-França, 2005).

Ora, reconhecendo a importância do trabalho na vida das pessoas e tendo em conta recentes estudos que realçam a relação direta entre trabalho e felicidade, direcionamos a nossa análise no sentido de dar conta dos aspetos gerais do trabalho que podem influenciar positivamente a vida pessoal e familiar, mostrando como indivíduos, grupos e instituições, diante da concorrência crescente no mundo dos negócios e das exigências do ambiente de trabalho pela excelência, se têm preocupado em valorizar os seus empregados e criar as condições necessárias para o seu bom desempenho e satisfação. Aliás, a premissa de que a felicidade pessoal pode ser alcançada por meio do trabalho parece estimular os gestores de pessoas e os estudiosos do comportamento organizacional a identificarem estratégias eficazes na promoção do bem-estar no ambiente laboral, havendo em Portugal alguns exemplos desta linha de investigação evidenciados por estudos recentes (Economia da Felicidade - Gabriel Leite Mota e Poder Económico da Felicidade Organizacional - Mário Andrade).

Palavras-chave: Trabalho, bem-estar e felicidade no trabalho.

Tecnologias de Apoio ao Secretariado e às Línguas

Vitor Gonçalves (vg@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

A sociedade atual é caracterizada pela globalização da economia, pelo aparecimento de novos mercados e novos modelos de negócio, pela internacionalização, pela crescente personalização dos produtos, entre muitas outras mudanças nas variáveis políticas, económicas, sociais, tecnológicas e legais do meio envolvente organizacional.

Gerir a informação, de modo a recolhê-la, armazená-la, tratá-la, traduzi-la, filtrá-la e distribuí-la para quem dela necessita com vista à geração de novo conhecimento, é fundamental nas organizações de hoje em dia para responder aos desafios da atual sociedade da informação e do conhecimento.

O sucesso deste processo implica, mesmo que parcialmente, o envolvimento dos profissionais de secretariado e assessoria administrativa. Este seria um trabalho árduo, agravado pelo crescente volume de informação e pelas barreiras linguísticas, não fossem as tecnologias de informação e comunicação. Atualmente, existe uma panóplia de tecnologias de apoio ao secretariado e às línguas (incluindo as de apoio à tradução): aplicações de escritório eletrónico (processamento de texto, folhas de cálculo, editores de publicações eletrónicas, agendas), aplicações informáticas para a gestão, ferramentas de apoio à tradução, entre muitas outras soluções disponíveis online (tecnologias Web 2.0). Por conseguinte, o profissional de secretariado e assessoria administrativa deve adquirir competências ao nível da utilização tecnologias de apoio ao secretariado e às línguas, muitas delas *open source*, de acesso livre ou gratuitas. Mas, mais importante do que aprender a usar as tecnologias é aprender a aprender a usar as tecnologias, de modo a prosseguir autonomamente a aprendizagem de novas tecnologias, já que o período de vida das mesmas é cada vez menor.

Nesta perspetiva, esta comunicação pretende, por um lado, identificar um conjunto de tecnologias de apoio ao secretariado e às Línguas (e em particular à Tradução) e, pelo outro, mostrar os resultados da análise crítica à utilização de ferramentas de apoio ao secretariado e às línguas, fruto de um estudo de caso que centrou a aprendizagem no aluno, utilizando a abordagem construtivista social como metodologia de aprendizagem, tendo em vista que o futuro profissional deve prosseguir autonomamente na aprendizagem de novas tecnologias. Para a recolha dos dados foram usados questionários iniciais, grelhas de observação da utilização das ferramentas, para além das reflexões críticas finais.

Cortesia, etiqueta e protocolo no mundo empresarial

Maria Inês Araújo Aires de Freitas (mfreitas@ipb.pt)
Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Resumo

Na sociedade globalizada e competitiva em que vivemos, as denominadas competências sociais aliadas às técnicas são imprescindíveis no mundo empresarial. O tema desta comunicação tem por objetivo discutir e evidenciar a importância das regras básicas de convívio social, também designadas por cortesia, etiqueta e boas maneiras, que pautam as relações sociais e continuam a ser muito importantes e inalteráveis. Na perspetiva de Gião (1993) estão intimamente ligadas a toda a vida em sociedade.

Dada a relevância da temática para profissionais e organizações, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica.

O saber estar e o ter a postura adequada num ambiente social são princípios fundamentais para o sucesso pessoal e profissional. O domínio e aplicação dessas regras são de um contributo enorme para a autoconfiança na organização de eventos e na melhoria da imagem de excelência empresarial. A etiqueta, cortesia e boas maneiras são a essência do comportamento do mundo civilizado e são parte integrante da vida em sociedade. Se a etiqueta assenta num conjunto de regras no relacionamento interpessoal, no ambiente profissional, social ou familiar, o protocolo tem por base um conjunto de normas de comunicação a observar nas relações diplomáticas, em determinados atos públicos de caráter civil, militar ou religioso. Amaral (1999) refere que o protocolo serve, para evitar choques, acidentes, problemas. Para resolver e não para criar dificuldades. Princípios de cortesia como a pontualidade, a saudação, o cumprimentar, as apresentações, as boas maneiras à mesa e as precedências de acordo com o estatuto profissional, o reconhecimento social e a idade, são bons exemplos a seguir.

A imagem profissional deve transmitir eficiência, gentileza e credibilidade, simplificando o processo de conquista e de confiança. Profissionalmente, é preferível chamar à atenção pela elegância do que pela ousadia ou irreverência, sendo estes incompatíveis com o ambiente de trabalho, pois a imagem que transmitimos de nós próprios e o comportamento adotado são sinais recíprocos e inequívocos do respeito que se pretende na criação de uma comunicação eficaz. Devemos, pois, ser criteriosos (as) na escolha do estilo pessoal, não exagerando nem na sobriedade nem nos excessos. A maneira como nos vestimos contribui, de um modo decisivo, para melhorarmos ou degradarmos a nossa imagem.

Revisando a literatura da especialidade produzida, verificamos que a cortesia, etiqueta, imagem e protocolo no mundo empresarial devem fazer parte do nosso dia-a-dia e devem contribuir para a preservação de uma convivência social agradável, na qual a consideração, a boa educação, a afabilidade, os valores e o respeito imperem.

Palavras-chave: boas maneiras, cortesia, etiqueta, imagem, protocolo

Referências

Amaral, Isabel (1999). Imagem e Sucesso-Guia de Protocolo para Empresas

Lisboa: Verbo.

Gião, Ana São (1993). Etiqueta e Boas Maneiras – Cortesia e Civilidade na vida Moderna. Lisboa: Círculo de Leitores.

Comissão Científica da I Conferência SAA

Ana Maria Alves

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Cibele Barsalini Martins

(Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, Brasil)

Evangelina Bonifácio Silva

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Henrique da Costa Ferreira

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Isabel Augusta Chumbo

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Manuel F. A. Meirinhos

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Marlete Beatriz Maçaneiro

(Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO, Paraná, Brasil)

Maria do Nascimento Mateus

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Maria Eduarda Santos

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Castelo Branco)

Vitor Barrigão Gonçalves

(Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança)

Comissão Organizadora da I Conferência SAA

Comissão de Curso do CET em Secretariado e Assessoria Administrativa

- Vitor Barrigão Gonçalves (Diretor do CET – SAA)
- Carla Fernandes (representante dos alunos do CET)
- Maria Inês Freitas (Docente responsável pelo Secretariado do evento)
- Alunos do CET – Secretariado e Assessoria Administrativa:

Alexandra Filipa Pereira Dias	Joao Rafael Sousa Alves
Ana Barbara Morais Cristóvão	Jose Joao Carvalho
Ana Filipa Pires Bento	Marcia Daniela Ferreira Rodrigues
Ana Patrícia Monteiro Leopoldo	Maria Inês Ramalho Dionisio
Ana Patrícia Sequeira Bento	Mariana Tavares Valente
Andreia Cristina Vieira Ribeiro	Marisa Elisabete C. Rodrigues
Antónia Valentina Rogão Uvaldo	Melissa Lima Martins
Artur da Costa S. Meneses de Pinho	Miguel Jose Afonso Miranda Gomes
Bruno Miguel Parente Almeida	Pedro Miguel da Silva Lopes
Cátia Fernandes Teixeira Borges	Raquel Alexandra Amaral Arruda
Cátia Filipa Veigas Leonardo	Ricardo Jose Felix Peres
Cátia Sofia Alves Pires	Rui Miguel Lino Pinto
Cristiana Sofia Mendes Sousa	Sara Alexandra Borges Pinto
Cristina Goncalves Antunes	Sara Cristina Teixeira Madureira
Daniel Filipe Carabineiro dos Santos	Sara Filipa Fernandes Goncalves
Debora Sofia Rodrigues Pires	Sónia Sofia da Rocha Veiga
Evraldo Armindo Afonso R. Aguiar	Soraia de Jesus Correia Ferreira
Francisco Manuel Moreira Teixeira	Tiago Joao Nogueiro Alves
Gonçalo Martins Remondes	Vitor Hugo Cordeiro Marcos
Joao Emanuel Guedes Cardoso	
Joao Paulo Baptista Lemos	

Programa definitivo

I Conferência de Secretariado e Assessoria Administrativa:

O técnico SAA na sociedade atual

Data: 24 de Abril de 2014

Auditório da ESE/IPB

08.45h – Abertura do Secretariado

09.30h – **Sessão de abertura**

(Presidente do IPB, Diretor da ESEB, Diretor do CET-SAA e representante dos alunos CET-SAA)

10.00h – **O Perfil do técnico SAA**

Ana Maria Vieira (Presidente Conselho Profissional de Secretariado)

Paulo Vieira (Vice-Presidente Conselho Profissional de Secretariado)

Moderador: Evangelina Bonifácio Silva (Docente do CET-SAA)

11.15h – Coffee Break

11.30h – **O papel do técnico SAA nas empresas do distrito de Bragança**

Elisabete Ferreira (Administradora da Imperativo Estratégico – Bragança)

João Saldanha (Supervisor do MONERIS Trás os Montes – Serviços de Gestão, S.A.)

Carlos Vieira (Diretor da Loja de Distribuição Alimentar Pingo Doce – Bragança)

Paulo Piloto (Diretor do Brigantia EcoPark)

Moderador: Vitor Barrigão Gonçalves (Diretor do CET-SAA)

13.00h – Almoço (Restaurante da cantina do IPB)

14.00h – Reabertura do Secretariado

14.30h – **Formação em SAA: Que futuro?**

Vitor Barrigão Gonçalves (Diretor do CET-SAA)

15.15h – **Workshops paralelos:**

- Organização e Gestão de Eventos (Helena Videira – Nerba) – Sala 1.29
- As línguas estrangeiras e o profissional de secretariado (Isabel Chumbo) – Sala 0.28
- Protocolo, Imagem e funções do Secretário (Anabela Martins – GIAPE/IPB) Auditório

16.15h – Coffee break

16:30h – **À conversa com ex-alunos do CET-SAA:**

Doriliana Piedade (Estudante da Licenciatura Línguas para Relações Internacionais);
Filomena Trigo (Estudante do Mestrado de Inglês/Espanhol); Francisco Pinto (Jornalista); João Pavão (Licenciado em Línguas para Relações Internacionais); Raul Alves (Estudante de Gestão).

Moderadora: Isabel Chumbo (ex-diretora do CET-SAA)

17.30h – **Comunicações paralelas**

As línguas e o secretariado: o papel das línguas estrangeiras na comunicação (Lídia Santos)

Felicidade no Trabalho: Relações ou ralações? (Evangelina Silva e M.ª de Azevedo)

Tecnologias de Apoio ao Secretariado e às Línguas (Vitor Gonçalves)

Cortesia, etiqueta e protocolo no mundo empresarial (M.ª Inês Freitas)

Moderadora: M.ª Nascimento Mateus (Coordenadora do Dep. de Ciências Sociais)

18.30h – **Sessão de encerramento**

(Diretor da ESEB, Diretor do CET-SAA e representante dos alunos CET-SAA)

20.30h – Jantar da conferência (inscrição no secretariado do evento até às 14:30h)