

MANUAL DO ALUNO

DISCIPLINA TÉCNICAS DE SECRETARIADO

Módulos 14, 15, 16 e 17

República Democrática de Timor-Leste
Ministério da Educação



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

MANUAL DO ALUNO - DISCIPLINA DE TÉCNICAS DE SECRETARIADO
Módulos 14 a 17

AUTOR

ZULMIRA TEIXEIRA

COLABORAÇÃO DAS EQUIPAS TÉCNICAS TIMORENSES DA DISCIPLINA
XXXXXXX

COLABORAÇÃO TÉCNICA NA REVISÃO



DESIGN E PAGINAÇÃO

UNDESIGN - JOAO PAULO VILHENA
EVOLUA.PT

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

XXXXXX

ISBN

XXX - XXX - X - XXXXX - X

TIRAGEM

XXXXXXX EXEMPLARES

COORDENAÇÃO GERAL DO PROJETO

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO DE TIMOR-LESTE
2014



Índice

Circuito da Documentação.....	7
Apresentação.....	8
Objetivos de aprendizagem	8
Âmbito de conteúdos	8
Circuito da documentação	10
Conceito de documento	10
Tipos de Documentos	12
Receção, triagem, registo e distribuição da correspondência	22
Propostas de trabalho	31
Bibliografia.....	32
Arquivo	35
Apresentação.....	36
Objetivos de aprendizagem	36
Âmbito de conteúdos	36
Arquivo	37
Noção	37
Conservação da informação	39
Posicionamento e ordenação da informação	42
Conceção de um sistema de arquivo	48
Plano de classificação	49



Arquivo informático.....	52
Digitalização.....	52
Base de dados.....	52
Arquivo morto	54
Divulgação da informação	54
Propostas de trabalho	56
Bibliografia	57
O Computador como ferramenta de trabalho no secretariado	59
Apresentação.....	60
Objetivos de aprendizagem	60
Âmbito de conteúdos	60
Introdução.....	61
A posição de trabalho.....	63
Método decadatilar ou digitação	68
Processamento de texto	73
Propostas de trabalho	91
Bibliografia	92
Registo Eletrónico da Informação	95
Apresentação.....	96
Objetivos de aprendizagem	96
Âmbito de conteúdos	96
A digitalização de documentos	97

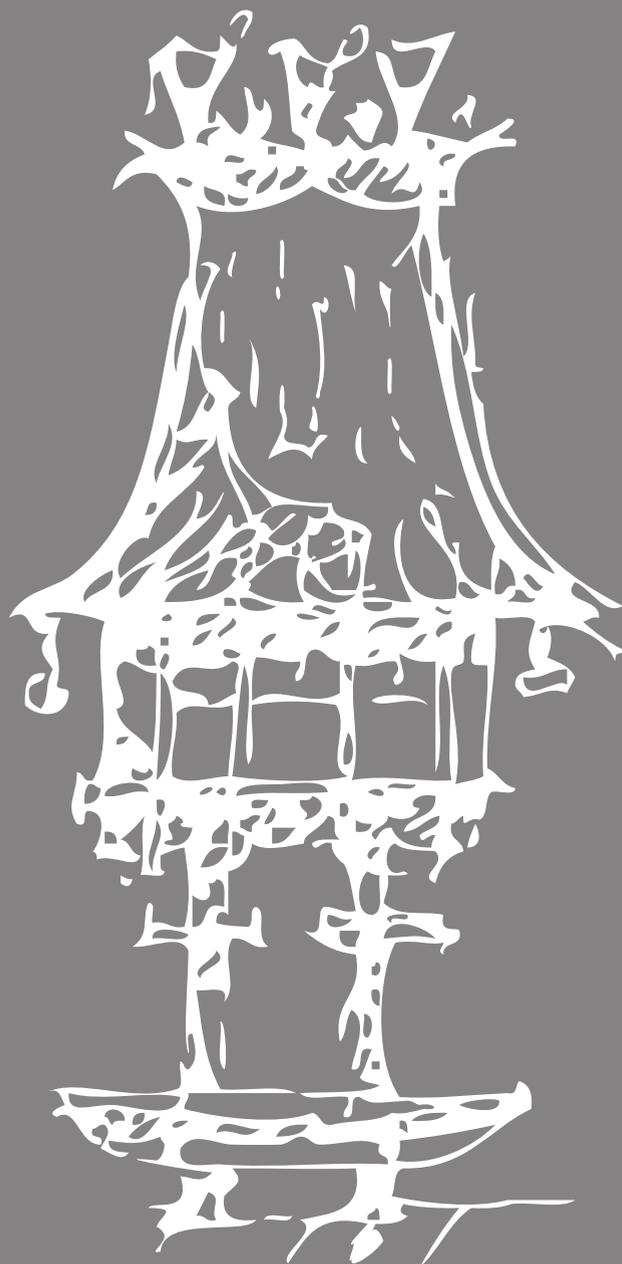


Bases de dados.....101

Propostas de trabalho121

Bibliografia.....122







Circuito da Documentação

Módulo 14

Apresentação

Neste módulo os formandos deverão aprender o significado de “documento”, onde vamos transmitir a sua definição e salientar a sua importância na vida das organizações. Posteriormente serão apresentadas as noções dos vários tipos de documentos internos e externos e toda a documentação comercial, administrativa e bancária.

Após o conhecimento da documentação e dos documentos inerentes à vida organizacional, os formandos deverão ter a capacidade de proceder à receção, registo e distribuição de toda a correspondência empresarial, enquadrada no tratamento específico da documentação.

Objetivos de aprendizagem

- Capacitar os formandos para o domínio da documentação organizacional, seu tratamento específico, encaminhamento de toda a correspondência depois de devidamente tratada.
- Requerer a atenção dos formandos para a importância do documento como suporte de ideias e informações.

Âmbito de conteúdos

• **Circuito da Documentação**

Conceito de Documento

Definição de documento e a sua importância para a vida das organizações

As características da documentação: pertinência, exaustividade, rapidez

Tipos de Documentos

Noções dos vários tipos de documentos internos e externos da vida das organizações: documentação comercial, administrativa e bancária.

Receção, triagem, registo e distribuição da correspondência

O circuito da correspondência

O saber: ler, compreender, reagir e integrar no tratamento da informação

A receção dos documentos: correio ordinário, por mão própria, correio



registrado, fax, email e telex.

A abertura da correspondência: a função de abrir a correspondência; extrair documentos, apor carimbo de entrada, registrar a entrada, numerar os documentos.

Leitura de conteúdos e consulta do plano de codificação.

Ato de colocar a correspondência em pastas.

O envio para o setor respectivo.



Circuito da documentação

Conceito de documento



Podemos definir documento como todo o tipo de suporte que transporte em si informação útil para o conhecimento. É o suporte material de uma ideia ou de uma informação que vai ser conservada ou transmitida, servindo para consulta, estudo ou prova.

Um documento, do latim *documentum*, derivado de *docere* “ensinar, demonstrar”, é

qualquer meio, sobretudo gráfico, que comprove a existência de um facto, a exatidão ou a verdade de uma afirmação.

Todo o documento é uma fonte de informação como, por exemplo: o livro, a revista, o jornal, o manuscrito, a fotografia, a medalha, o filme, o disco, etc.

Conclusão: o que define um documento não é a forma, o suporte ou o meio de comunicação, mas a funcionalidade.

Assim:

- Informação = Conteúdo (fluido, imaterial)
- Documento = Suporte da informação (prova física)

Atualmente, a informação é um recurso crucial para a atividade humana. Para a tomada de decisão ou ação é exigida informação. Desta forma, todos os recursos que assegurem a melhor qualidade da informação, a sua mais fácil distribuição, recolha e apresentação, são determinantes para o desempenho das pessoas e organizações.

Para o desenvolvimento das atividades dos indivíduos e das organizações é necessária informação. Esta serve como material de apoio para a ação informada e para a decisão informada.



Cumpre-nos definir:

Informação – uma função superior que se ocupa da política e dos processos de Planeamento, Gestão e Controlo de todos os recursos da informação organizacional com o objetivo de os pôr ao serviço da produção e da rentabilidade.

Informação profissional – A conceção, a progressão, a transmissão e o intercâmbio de conhecimentos e experiência, com vista á prevenção e solução de problemas, numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, profissional e socioeconómico.

Documentação organizacional – é um meio de comunicação escrita; exige o recurso a técnicas especificando a norma de estrutura e a linguagem que permite ao documento atingir o objetivo pretendido pela organização.

O tratamento da informação será o conjunto de técnicas necessárias para a apresentação coordenada, a organização e a comunicação de conhecimentos especializados registados, com vista a conseguir a máxima acessibilidade às INFORMAÇÕES que nelas estão contidas. O tratamento da informação é o ato de estabelecer, investigar, reunir, classificar e utilizar os documentos.



O objetivo do tratamento da informação é transformar em probabilidade suficiente a possibilidade de todo o profissional poder obter no tempo desejado a INFORMAÇÃO que lhe interessa.

Características da documentação

Elas são três características fundamentais, a saber:

- **Pertinência** – os documentos disponíveis devem responder às necessidades de informação.
- **Exaustividade** – ter disponíveis todos os documentos que respondam às necessidades de informação.
- **Rapidez** – disponibilizar a documentação necessária no mais curto prazo de tempo.



Tipos de Documentos

Os vários tipos de documentos, internos e externos, existentes na vida de uma organização são divididos em:

Documentação comercial

- Fatura
- Guia de remessa
- Nota de encomenda
- Nota de débito
- Nota de crédito
- Recibo
- Carta comercial



Fatura

É o documento, emitido em duplicado (ou mais cópias), através do qual se debitam ao cliente os produtos/serviços vendidos e entregues (ou a entregar, no caso da fatura ser emitida antes da expedição/fornecimento dos bens). No comércio internacional, a fatura (*Commercial Invoice*) é obrigatória para o desalfandegamento dos produtos, quando existam barreiras alfandegárias.

Guia de remessa

É o documento de expedição que acompanha obrigatoriamente a entrega dos produtos adquiridos e que comprova a saída de mercadorias do armazém, permitindo uma correta gestão de *stocks*.

Esta distingue-se da guia de transporte, que é o documento que acompanha um determinado bem quando deslocado para fins não comerciais e que tem que ser apresentado durante uma operação STOP, para comprovar a identificação do proprietário legítimo daquilo que se transporta.

Nota de encomenda

É o documento que surge na fase da encomenda e que manifesta a vontade do comprador em adquirir determinado bem/serviço.



Nota de débito

É o documento (equivalente à fatura em termos de requisitos) utilizado para a correção, por acréscimo, de uma fatura, como no caso de:

- Preço unitário faturado abaixo do acordado, mas correspondendo ao número correto de artigos saídos de armazém;
- Débito de juros ou de despesas bancárias ou com letras.

Nota de crédito

É o documento (equivalente à fatura em termos de requisitos) usado para a correção, por redução, de uma fatura, ou para creditar, na conta corrente do cliente, um valor a que este tenha direito, por desconto (comercial ou financeiro), etc.

Recibo

É o documento de quitação comprovativo do pagamento efetuado ao fornecedor, dispensável se o cliente não o exigir.

Carta comercial

A correspondência comercial é o tipo mais habitual de comunicação escrita no mundo empresarial. A carta é, assim, um documento dirigido por um emissor, a empresa, a um recetor (cliente, fornecedor, etc.) sobre um assunto pontual do processo mercantil: uma informação, uma encomenda, etc.

As cartas comerciais devem ter a seguinte estrutura:

- O timbre
- A data
- O destinatário
- O registo e a referência
- O assunto
- O cabeçalho
- O texto
- Despedida
- A assinatura



Documentação Administrativa

Interno

- Requerimento
- Memorando
- Circular
- Nota de serviço
- Ata
- Relatório
- Comunicado



Requerimento

São basicamente solicitações dirigidas a uma entidade ou organismo oficial e formulados por escrito de acordo com as normas ou disposições legais.

Memorando

É uma forma de comunicação escrita que dispensa determinados formalismos e que procura ser o mais objetivo possível. Funciona como uma extensão escrita da mensagem oral.

Circular

São cartas, frequentemente de texto impresso, elaboradas com o objetivo de atingir um grande número de destinatários (recetores), e que contêm um conjunto de informação relativa a procedimentos de atuação em determinada área.

Nota de serviço

Documento interno que contém matéria de rotina entre os serviços da organização. As notas de serviço podem ser endereçadas simultaneamente a vários serviços (tipo circular interna), mas a matéria nela exposta não contém decisões de carácter normativo. O texto da nota de serviço pode ser remetido manuscrito ou em impresso próprio, mas nestas circunstâncias dever-se-á ter em atenção para a exigência de uma caligrafia organizada.



Ata

É um documento que regista, em livro próprio, resumidamente as ocorrências, deliberações, resoluções e decisões de reuniões ou assembleias.

Relatório

É uma comunicação organizada, fundamentada e comentada sobre um facto ou um conjunto de factos ocorridos. Contém matéria cuja apreciação e decisão competem à entidade hierarquicamente superior.

Comunicado

São decisões tomadas que podem ser dadas a conhecer através de documentos internos ou através de uma publicação na imprensa.

Externo

- Aviso
- Ofício
- Notificação
- Memorial
- Petição
- Procuração
- Protocolo
- Atestado
- Certidões
- Certificado
- Declaração
- Edital
- Anuncio
- Leilão
- Hastas públicas
- Concursos
- Admissões
- Adjudicações



- Contrato
- Esclarecimento
- Circular
- Relatório
- Reclamação
- Contestação
- Comunicado

Aviso/Notificação

São documentos de carácter oficial, muitas vezes compulsório. São atos processuais com que se dá conhecimento público de um facto.

Ofício/Carta

São informações para o exterior, quer de expediente corrente, quer exijam uma elaboração bastante cuidada e formal (conteúdo institucional ou outro).

Memorial

Um documento que refere um pedido já feito, enumerando ordenadamente as comunicações havidas ou as diligências feitas sobre o assunto.

Petição

Documento que formula um pedido, argumentando e indicando, os fundamentos com que o faz.

Procuração

É um documento pelo qual alguém atribui a outrem poderes para o representar. Pode revestir formas diferentes, de acordo com o ato ou negócio que se pretende que o procurador realize.

Concursos, Admissões e Adjudicações

Num organismo público quando pretende fazer uma aquisição ou uma venda, pretende admitir pessoal ou entregar um serviço ou estabelecer um contrato, abre normalmente concurso e regulamenta as condições ao seu acesso.



Leilão ou Hasta pública

É uma modalidade de venda, muito difundida em órgãos públicos e empresas privadas, do qual leiloeiros e administradores necessitam solucionar de maneira simples e rápida a venda de bens. É uma venda pública em que os objetos são entregues a quem fizer a oferta mais elevada, correspondendo, assim, a arrematação ao maior lance.

Contrato

É um acordo formal entre duas partes para a execução de algo, sob determinadas condições, cláusulas. Deles resultam direitos e obrigações para ambas as partes expressa em documento, normalmente redigido.

Anúncio e Edital

É uma informação ou um aviso com que se participa, faz saber ou dá conhecimento de algo público. Quando esse anúncio representa uma ordem oficial ou judicial toma o nome de edital.

Reclamação

São documentos referentes a recursos interpostos a decisões ou despachos oficiais (dos tribunais, das finanças, etc.).

Certificado

É um documento que comprova que um indivíduo fez algum curso ou esteve presente em algum lugar. Porém, não possui o valor de mercado que possui o diploma.

Documentação Bancária

- Cheque
- Letras
- Transferência bancária
- Livranças
- Cartões de crédito e débito



Cheque

Os cheques são instrumentos de pagamento (títulos de crédito) que permitem movimentar fundos em contas de depósito à ordem. O cheque pode ter as seguintes formas de emissão:

- Nominativo – em nome da pessoa/entidade a favor de quem se pretende emitir o pagamento;
- Ao portador – sem qualquer nome na linha “à ordem de” ou com a menção “ao portador”, permitindo o levantamento do valor inscrito no cheque àquele que o apresentar. Nestes casos o banco não está obrigado a exigir a identificação do portador.
- Cruzado – emitido com 2 traços oblíquos paralelos, normalmente no canto superior ou inferior esquerdo, que determinam que este não possa ser levantado mas apenas depositado, exceto se a conta do beneficiário for do mesmo banco que a do emitente. O cruzamento será especial se, entre os traços, for indicado um banco específico.
- Visado – em que o banco, ao apor o seu visto no verso, oferece a garantia de que o valor será pago, contra o pagamento de uma taxa, cativando ou não o montante na conta do emitente. Este será o cheque que oferecerá maior segurança a quem o recebe.

Caso, na altura de descontar o cheque, a conta não esteja provida, o banco será obrigado a liquidar o valor que garantiu, sendo da sua exclusiva responsabilidade a forma como cobrará o montante junto do seu cliente.

- Sobre o estrangeiro – emitido em dólares ou moeda estrangeira por um banco, a pedido de um titular de uma conta, para ser levantado ou depositado fora do país.

Letras

Trata-se de um documento de pagamento, que assume a forma de um compromisso de dívida, emitido pelo sacador (fornecedor/credor) e entregue ao sacado (cliente/devedor) para aposição do aceite, que devolverá depois o título ao credor. É da responsabilidade do devedor o pagamento, por meio de guia, do imposto do selo, apurado por uma percentagem sobre o montante inscrito no título, ainda que seja o sacador a liquidá-la e a debitá-la posteriormente ao cliente.



Há vários conceitos relacionados com o pagamento por letra:

Vencimento	<p>Data, inscrita no canto superior direito da letra (não se deverá confundir com a data de emissão do título), em que a quantia mencionada será paga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À vista – pagável contra apresentação do documento; ▪ A termo de vista – paga no prazo combinado, a contar da data do aceite; ▪ A termo de data – paga no prazo combinado, a contar da data de emissão; ▪ A dia fixo – paga em data combinada.
Aceite	<p>Compromisso assumido pelo devedor, por escrito, inscrito no lado esquerdo da face da letra, na vertical, de a pagar na data do seu vencimento. Apõe-se a expressão “Aceito” ou “Aceitamos”, seguida de data e assinatura. Este é:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obrigatório para as letras sacadas a termo de vista; ▪ facultativo para as sacadas a termo de data e dia fixo; ▪ inexistente para as sacadas à vista.
Aval	<p>Compromisso assumido por terceiro (avalista) de pagar a letra na data combinada, se o sacado não o fizer.</p>
Endosso	<p>Transmissão de todos os direitos da letra a terceiro, feita pelo seu legítimo beneficiário, o fornecedor/credor. O endosso poderá ser em branco ou nominal, situação em que se aporá, no verso da letra, a expressão “Pague-se a (...) ou à sua ordem”, seguida de data e assinatura.</p>
Reforma	<p>Emissão, total ou parcial, de nova letra se, na data do seu vencimento, o devedor não tiver o valor para liquidar a dívida e o credor concordar com a reforma do título.</p>
Desconto	<p>Transmissão do título de dívida ao banco pelo sacador. No entanto, se na data do vencimento o sacado não pagar a letra, o sacador terá que o fazer, ao banco, em seu nome.</p>
Protesto	<p>Ato pelo qual se faz comprovar e certificar legalmente a falta de aceite ou de pagamento de uma letra.</p>



Transferência bancária

Trata-se de uma ordem de pagamento dada pelo titular de uma conta ao seu banco, sendo o endereço de destino um NIB (Número de Identificação Bancária), no caso de uma transação em território nacional. O NIB é constituído por 21 dígitos:

- código do banco – 4 primeiros dígitos;
- código do balcão – 4 dígitos seguintes;
- número de conta – 11 dígitos seguintes;
- dígitos de controlo – 2 dígitos finais.

No caso de uma transação internacional o endereço de destino é um IBAN (*Internacional Bank Account Number*), que comporta até 34 dígitos, incluindo 2 números e 2 letras de identificação do país, seguido do NIB da pessoa ou instituição.

As transferências podem ser:

- Domésticas – dentro de um mesmo país.
- Transfronteiras ou internacionais – entre países diferentes. Para a sua execução, para além do IBAN é ainda necessário o BIC (Código Identificador Bancário/*Bank Identifier Code*) ou código S.W.I.F.T., que permitem agilizar as transações.
- A crédito – ordem de pagamento emitido pelo titular da conta.
- Por débito direto – referentes a pagamentos periódicos e duradouros, ordenadas pelo credor, mediante autorização prévia do devedor, podendo estas ainda ser estabelecidas (modificadas ou canceladas) através de um ATM, caso em que deverão mencionar:
 - número da autorização;
 - identificação do credor;
 - limites temporais;
 - montante.

O credor deverá notificar atempadamente o devedor do valor a transferir e em que data. A ordem poderá ser anulada até 30 dias depois da efetivação do débito, período após o qual o devedor terá que reclamar junto do credor a sua anulação.

Os bancos estão obrigados a identificar claramente, nos extratos de conta, as cobranças efetuadas por débito direto.



Livranças

Similar à letra, a livrança representa uma promessa de pagamento do devedor ao credor. As livranças comerciais, usadas durante muito tempo nos pagamentos a prestações, hoje caíram em desuso, tendo sido substituídas por cheques pré-datados ou contratos de *leasing*. As livranças financeiras, porém, são comumente utilizadas pelas instituições bancárias em operações de crédito, representando por isso uma forma de financiamento a particulares e empresas.

Tal como na letra, na livrança é mencionado um valor que deverá ser liquidado numa determinada data e local a um beneficiário. Neste caso não há lugar à aposição do aceite, já que o emitente do documento é o próprio devedor.

Diferenças entre letra e livrança

Letra	Livrança
É uma ordem de pagamento	É uma promessa de pagamento
Está sujeita a aceite	Não está sujeita a aceite
É emitida pelo sacador (credor)	É emitida pelo subscritor (devedor)
Contém a assinatura do sacador e do aceitante	Contém a assinatura do subscritor
Tem inscrita a expressão pagará	Tem inscrita a expressão pagarei

Cartões de débito e de crédito

Cartão de débito – é um cartão eletrónico, isto é, preparado com tarja magnética ou circuito integrado devidamente codificado. Para se proceder ao levantamento, o cartão é introduzido numa máquina automática de pagamentos (caixa automática) e funciona ligado a um código secreto que serve para identificar o utilizador: é o chamado PIN (*Personal Identification Number*).

O cliente possuidor do cartão poderá efetuar diversas operações, tais como:

- levantamentos;
- pagamentos de serviços;
- pagamentos ao estado;
- transferências;
- consulta de movimentos;
- consulta de saldos.



Cartão de crédito – o seu utilizador tem direito a realizar compras, utilizando uma determinada rede - *Visa, American Express, MasterCard, etc.* - até um determinado “escalão de crédito”. O valor das compras será posteriormente debitado na conta do cliente do banco.

Receção, triagem, registo e distribuição da correspondência

O termo correspondência aplica-se à documentação que é trocada entre os membros de uma organização (interna) e destes com o exterior (externa), qualquer que seja o veículo utilizado para o efeito (*fax, e-mail, carta, etc.*). O percurso que a correspondência percorre numa organização designa-se por circuito documental.



O circuito da correspondência não é mais do que as fases pela qual a correspondência passa dentro e fora da empresa, desde o remetente até ao destinatário.

A correspondência pode ser tratada de várias formas, tendo em conta:

- a sua natureza;
- a sua origem;
- o seu conteúdo;
- e o seu destino.

Difere, também, de empresa para empresa, consoante:

- a sua dimensão;
- e a sua estrutura organizativa.

O circuito documental passa por vários passos ou fases, ainda que possa não seguir alguns dos passos indicados:





Quando a organização apenas faça o registro da correspondência postal, proceder-se-á em primeiro lugar à sua triagem, separando de imediato os envelopes que não puderem ser abertos. Exceto se houver instruções de que se deverá abrir todo o correio recebido na morada da organização, a correspondência a distribuir fechada será aquela que vier indicada como pessoal, particular ou confidencial.

A restante correspondência poderá, em princípio, ser aberta e registada, ainda que mencione um nome no endereço do destinatário. Não deverão ser abertos quaisquer sobrescritos que contenham a menção Pessoal, Particular ou Confidencial, exceto, como se referiu, se houver instruções em contrário.



Será de evitar, pelo espaço que ocupam em arquivo, a conservação dos envelopes, exceção feita para os casos em que a correspondência:

- tenha sido enviada registada e/ou com aviso de receção;
- diga respeito a um concurso, abertura de vaga, contenciosos ou outra situação no âmbito da qual exista uma data limite de envio ou seja necessário contar um prazo;
- tenha indicada uma data que não corresponde, proximamente, àquela que figura no envelope ou ao dia em que foi recebida;
- não contenha identificação do remetente;
- mencione um endereço no envelope que não corresponda àquele que figura no documento.



Depois da triagem feita, será então fácil abrir e registar a correspondência, que deverá ser, pelo menos, datada. Algumas instituições, para além de aporem a data com recurso a um datador, fazem também carimbar a correspondência com o número de referência resultante do processo de registo (em regra, a numeração é sequencial e anual) e/ou do processo em que esta se enquadra.

O registo será manual ou informático, com recurso a uma base de dados ou a um programa de gestão documental. Neste último caso será possível digitalizar de imediato a documentação, permitindo agilizar a sua divulgação através de *e-mail* ou da rede interna (intranet) da organização.

Em termos de registo de correspondência, os dados a tomar nota referem-se, em regra, à referência atribuída, número de processo (se existir), data de receção, data que consta da correspondência, remetente, destinatário interno, descritivo e observações, que poderão ser introduzidas em livro, folha ou base de dados, como o exemplo a seguir:

Nº	Procº	Data Receção	Data Docum.	Remetente	Descritivo	Destinatário	Obs
173		18.10.12	14.10.2012	FCA	Fatura 33	D. Financeiro	
174	060/004	18.10.12	13.10.2012	Coelho & Dias	Cheque (...)	D Financeiro	Sem cheque
175	091/002	18.10.12	10.12.2012	Luísa Brito	Reclamação	D. Produção	Registada

Utilizando-se um programa informático, os dados a inserir serão basicamente os mesmos a considerar num registo de correio de tipo manual, possibilitando este, no entanto, a produção de vários tipos de listagem, em função das consultas feitas, por exemplo por período, entidade, modo de envio, etc.

Na fase da abertura, é importante ter atenção, ao modo como as cartas são dobradas, de modo a não danificar o conteúdo da carta.

Relativamente às comunicações recebidas por fax ou *e-mail*, muitas organizações não procedem ao seu registo, sobretudo no caso das mensagens enviadas por correio eletrónico, já que estas entram diretamente nas caixas dos destinatários, sendo difícil controlar a sua receção e envio.

Para além deste aspeto, o facto do correio eletrónico ser hoje um meio preferencial de comunicação e de muitos textos apenas se circunscreverem a um parágrafo ou dois para



acusar receção de uma mensagem, proceder ao seu registo aumentaria significativamente o volume de trabalho dos colaboradores encarregados do registo da correspondência, sem vantagem de maior para a organização.

Ainda que o Secretariado não esteja incumbido da receção e registo do correio entrado, será útil que, mal lhe chegue a correspondência do dia, tente facilitar o processo de resposta, encarregando-se de:

Originais	Fazer as cópias de trabalho e/ou digitalização dos documentos recebidos, antes aponto a lápis (para apagar em caso de necessidade) a identificação das várias pessoas que deles receberam cópia, para que cada uma saiba a quem foi dado conhecimento e, finalmente, remetendo o original para quem assegurará o seu arquivo.
Destaques	Assinalar, com marcador fluorescente, nas cópias de trabalho, dados importantes, e inserir na agenda informação relativa a prazos ou a outras obrigações.
Pesquisa de validação	Verificar se a informação está correta (se o recibo foi emitido pelo valor do pagamento efetuado, etc.) e recolher todos os dados úteis e relevantes, fazendo depois chegar à chefia responsável as comunicações recebidas, acompanhadas dos respetivos processos.
Síntese	Redigir as respostas a comunicações de rotina e procedendo, quando tal se justificar, à síntese de documentos extensos.

Em regra, está definida uma hora do dia em que o Secretariado reúne com a chefia, para que se possa planificar o dia de trabalho e as várias tarefas a despachar. É a esta reunião periódica que se chama “ir a despacho”.

Durante esta pequena reunião, o Secretariado entrega:

- a correspondência chegada do exterior;
- o correio interno;
- a correspondência e a outra documentação já pronta para assinar;
- as mensagens telefónicas e outros recados.



E recebe:

- a correspondência e outra documentação já assinada para expedir/dar seguimento;
- a lista dos telefonemas a efetuar;
- a indicação das reuniões a convocar;
- a nova documentação a preparar;
- a documentação para arquivar;
- as diretrizes sobre o seguimento a dar aos vários assuntos do dia-a-dia.

Num mercado altamente concorrencial, qualquer comunicação deve ser respondida com a maior brevidade possível. Caso não possa fazê-lo num curto espaço de tempo, dever-se-á então acusar receção e dar uma ideia do prazo em que se pensa poder dar-lhe seguimento. As comunicações de rotina poderão ser redigidas pelo próprio Secretariado. Nas restantes situações serão dadas diretrizes para a elaboração da resposta pelas chefias, que poderão ainda minutar ou ditar o seu teor.

A comunicação depois de pronta, será impressa, revista, assinada e, antes de fechada, conferidos os respetivos anexos.

O contacto por correio eletrónico, por ser extremamente versátil, económico e rápido, ocupa hoje um espaço primordial no volume de comunicações a nível empresarial.

Conclusão: Depois de ser lida, a correspondência deve ser convenientemente tratada.

O que significa que:

- se não for necessário dar sequência ao assunto, a correspondência vai imediatamente para o arquivo, com a devida indicação no canto superior esquerdo e a assinatura do ordenando;
- se é necessário uma resposta, devem ser feitas as anotações necessárias para a sua execução ou, então, se for o caso, o próprio destinatário encarregar-se-á de a escrever.

Não esquecer que:

- toda a correspondência urgente deve ter uma resposta imediata;
- não se deve adiar a resolução de assuntos pendentes, tornando-os eternamente esquecidos.



A execução de uma carta resposta deve ser executada por uma pessoa experiente, de forma a minimizar as perdas de tempo e conseguir uma boa qualidade de comunicação.

Depois de finalizada a correspondência deve ser de novo lida e em seguida assinada.



Tal como na entrada da correspondência, também se regista a saída desta, é a fase do registo de saída.

A urgência, importância e prioridade de uma dada comunicação determinarão o modo como esta será remetida ao destinatário, devendo ficar este definido antes da sua redação e/ou impressão, já que é útil mencionar no texto a forma de envio (debaixo da data, no assunto, etc.). O meio selecionado tem igualmente impacto na celeridade com que a correspondência chegará ao destino e nos custos de expedição.

As formas mais comuns de remeter documentação dizem respeito ao envio:

- Via CTT – Pode ser por: correio normal; correio azul nacional, correio registado, correio azul internacional, correio verde nacional ou internacional.
- Pessoalmente – Por mão própria (P.M.P), isto é, entregue ao destinatário por portador, quer este seja um colaborador da organização ou um estafeta externo); por Protocolo, ou seja, entregue ao destinatário por portador, quer este seja um colaborador da organização ou um estafeta externo. Em ambas as situações, o destinatário terá que assinar um livro, afirmando ter recebido a correspondência em causa.
- Via *Courier* – Serviço expresso porta a porta, nacional ou internacional – Ex.: EMS, DHL, *Seur*, Fedex, etc.
- Por Encomenda – Correspondência entre 2 kg e 20 Kg, no caso dos CTT.



- Por Camionagem – Os envios também poderão ser despachados por este meio, podendo o peso ser superior a 2kg por volume.



Relativamente às formas de envio mais frequentes, as de correio registado e com aviso de receção merecem alguma atenção.

O envio de uma correspondência registada permite ao remetente comprovar a sua entrega, já que o destinatário tem que assinar um talão. Existem três modalidades de envio de correio registado, com preços diferenciados:

- Simples – a correspondência é deixada na caixa do correio.
- Em mão – a correspondência é entregue em mão a quem receber, contra a recolha da assinatura dessa pessoa.
- Pessoal – a correspondência é entregue ao destinatário mencionado, que terá que se identificar, o que pressupõe a existência de um aviso de receção.



Para maior garantia, o registo poderá então ser complementado com um aviso de receção, que será posteriormente devolvido ao remetente, havendo assim um comprovativo, assinado pelo destinatário, de que a correspondência foi efetivamente recebida.

As correspondências entregues pessoalmente deverão ser enviadas em sobrescrito aberto, exceto se o seu portador for o estafeta (interno ou externo) da organização, mencionando-se, no envelope e no próprio documento, a expressão **P.M.P.**.

Quando for importante ficar com um registo de entrega, utilizar-se-á então o livro de protocolo, em que a zona à esquerda de cada espaço de registo será preenchida pelo remetente, devendo o destinatário depois assinar, legivelmente, no espaço identificado como “visto de receção”.

Remetida ao DESTINATÁRIO em		VISTO DE RECEÇÃO	
Nome	cartas	Recebido em	
.....	ofícios		
Morada	volumes		
.....			

Ainda assim, por vezes é preciso um confirmativo que faça mais claramente prova da correspondência que foi entregue, pelo que, quando esta não for de natureza



confidencial, o envelope contendo o original seguirá aberto, acompanhado de uma cópia simples onde será recolhida a identificação do destinatário, assinatura legível, data e hora da entrega, após confirmação de que corresponde ao original deixado.

O correio urgente internacional será normalmente enviado por *courier*, pelos CTT (SEM – Express Mail) ou por empresas privadas, como a DHL, *Seur*, TNT, sendo o serviço, em regra, porta a porta, e havendo várias opções de prazos de entrega e preços. Cada envio é acompanhado de uma guia de remessa denominada Carta de Porte, sendo igualmente possível, através dos sites dos expedidores, introduzir o número do documento para ter acesso à informação sobre o estado do envio.



Relativamente ao correio a expedir via CTT, a maioria das organizações tem definidos pontos de recolha e horários, que condicionarão os tempos de redação, impressão e recolha de assinaturas, para que a correspondência possa ser registada e remetida para a estação mais próxima em tempo útil.

Poucas organizações mantêm hoje um copiador geral, pasta onde se arquivam cópias de cada comunicação expedida (para além das que se guardarão nos respetivos processos), ordenadas pelo número sequencial da referência atribuída no âmbito do processo de registo da correspondência saída ou, eventualmente, apenas por data de expedição.

Em termos do registo da correspondência, os dados a tomar nota referem-se, em regra, à referência atribuída, número de processo (se existir), data de envio, destinatário, descritivo, serviço emissor e observações, que poderão ser introduzidas em livro, folha ou base de dados como o exemplo a seguir:

Nº	Procº	Data envio	Destinatário	Descritivo	Remetente	Obs
173		19.10.12	FCA	Cheque (...)	D. Financeiro	Pagamento parcial
174	060/004	19.10.12	Coelho & Dias	Recibo nº	D Financeiro	
175	091/002	19.10.12	Luísa Brito	Resposta Reclamação	D. Produção	Registada c/ AR



Conclusões:

- O circuito documental é constituído pelo percurso que cada comunicação segue numa organização, desde o momento da sua entrada até ao do seu arquivo definitivo ou eliminação.
- Antes de se efetuar a abertura e registo da correspondência entrada será necessário proceder à sua triagem, permitindo que sejam distribuídas, por abrir, as comunicações particulares, pessoais ou confidenciais, exceto se houver instruções em contrário.
- O registo do correio é feito para que se possam extrair posteriormente, se necessário, informações sobre as comunicações recebidas ou expedidas. Assim, será importante ter este objetivo em mente quando se procede ao seu registo, tentando detalhar, tanto quanto possível a informação relevante.
- A opção por um determinado modo de envio será selecionada considerando-se a natureza e importância da comunicação em causa, o seu destinatário, o prazo de entrega, custos associados e, finalmente, a necessidade (ou não) de arquivar no respetivo processo o comprovativo de entrega.



Propostas de trabalho

1. Apresente uma noção de documento.
2. O que entende por tratamento da informação? Qual será o seu objetivo?
3. Quais as características que conhece sobre a documentação?
4. Que tipos de documentos estudou no presente módulo?
5. Dentro da documentação comercial quais os documentos mais comuns existentes numa determinada organização?
6. O que entende por nota de débito? E por nota de crédito?
7. Quais os documentos que normalmente compõem a documentação bancária?
8. Quais as diferenças entre uma letra e uma livrança?
9. O que entende por circuito documental?
10. Quais as fases de um circuito documental.



Bibliografia

O professor que lecionar o módulo proporá os livros, revistas, endereços da internet ou outros recursos, de forma que os alunos possam desenvolver os seus estudos e pesquisas indispensáveis ao processo de aprendizagem.

A título de exemplo, sugere-se a seguinte bibliografia/recursos:

Livros

BORGES, Maria João (2009), *Secretariado – Uma visão prática*, Lisboa, Lidel, Edições Técnicas, Lda.

LOUSÃ, Aires et al (2004) – *Técnicas Administrativas*, Porto, Porto Editora.

TEIXEIRA, Marília Pimentel (2000), *Organização e Práticas de Secretariado*, Lisboa, Universidade Aberta.

Sites da Internet

Documentação comercial: <http://tecnicasecretariado.wikispaces.com>;

Documentos: <http://pt.wikipedia.org>

Documento: www2.egi.ua.pt/cursos/files/RI/Documentação.pdf

Outros recursos

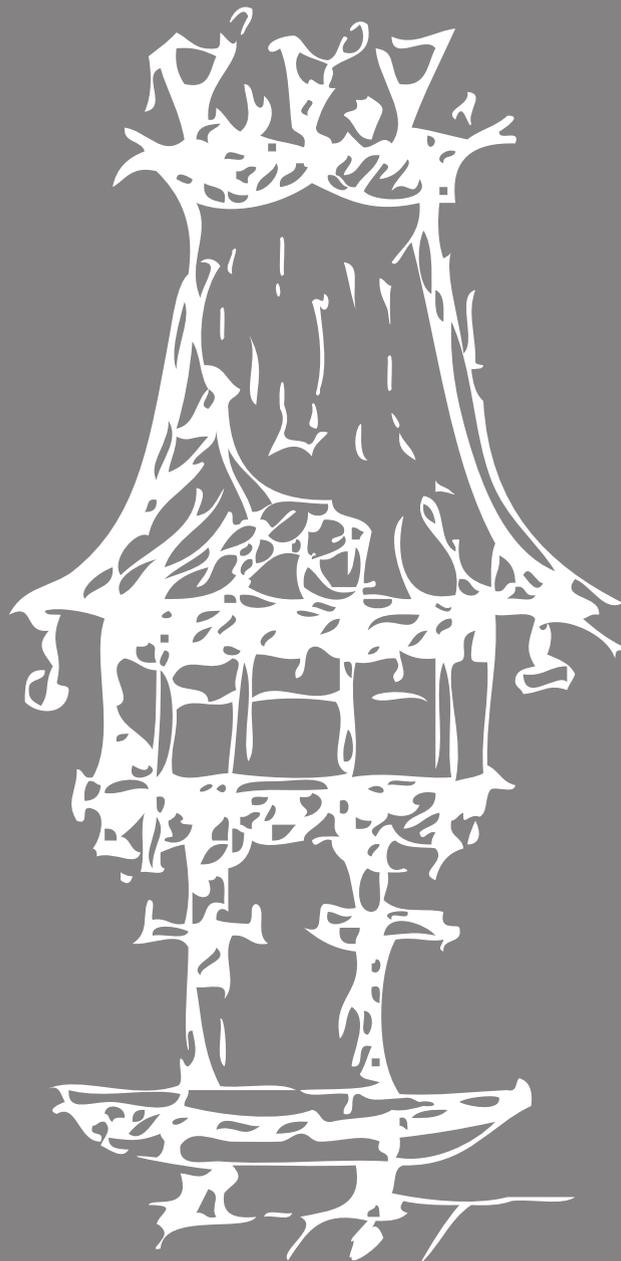
Quadro

Computador e Videoprojector

Sala de Informática

Revistas e jornais da especialidade







Arquivo

Módulo 15

Apresentação

Salientar a importância do arquivo na vida das organizações.

Dotar os formandos de conhecimentos suficientes para procederem ao arquivo de toda a documentação inerentes à vida organizacional.

Aquisição de conhecimentos sobre os métodos e técnicas fundamentais de arquivo.

Objetivos de aprendizagem

- Dominar as técnicas de arquivo e sua aplicação real em contexto de trabalho simulado.
- Organizar os *dossiers* necessários à vida organizacional.
- Aplicar as novas tecnologias de informação e comunicação às técnicas de arquivo.

Âmbito de conteúdos

• Arquivo

Noção

Os tipos e funções do arquivo numa organização

O arquivo tradicional e o informatizado

Introdução aos métodos e técnicas de arquivo

Classificação e Codificação

Abordar os sistemas de classificação, utilizando uma metodologia eminentemente prática

Organização de *dossiers* e ficheiros

Novas Tecnologias de Informação e Comunicação: arquivo informático, digitalização, base de dados.

Arquivo morto

Divulgação da informação



Arquivo

Noção

Etimologicamente, e admitindo a formação que lhe atribuem alguns especialistas, o vocábulo “arquivo” provém de grego “*archeion*” que seria composto de dois elementos: *arkhaios*, antigo e *epo*, dispor, ter cuidado, e deu origem em latim a “*archivum*”. Arquivo, significaria, portanto, a arrumação de coisas antigas.



O aumento crescente e a rápida desatualização dos documentos em circulação, bem como a redução do espaço disponível para a sua armazenagem, vieram determinar a necessidade de sistematização de procedimentos, de implementação de calendários e de meios eficazes de conservação, de modo a permitir uma gestão cabal da informação.

O arquivo é pois um meio de organizar e sistematizar a informação, que espelha e traduz a vida de uma organização, facilitando e tornando rápido o acesso àqueles que a queiram consultar. A conservação dessa informação, qualquer que seja o seu suporte, cumpre um ciclo que começa com a criação do documento e termina com a sua inutilização ou conservação definitiva.

Um arquivo bem organizado, ordenado cronologicamente, por assuntos ou alfabeticamente, poderá representar uma considerável economia de tempo e energia.

As funções do arquivo são de natureza meramente auxiliar ou instrumental. Isto equivale a dizer que constitui uma atividade interna que tem por objetivo manter a organização ou a instituição em perfeitas condições de funcionamento. São as seguintes as suas principais funções:

- Recolher e ordenar todos os documentos que circulam na empresa;
- Avaliar e selecionar os documentos, tendo em vista sua preservação ou eliminação;
- Garantir o fluxo dos pedidos de documentos provenientes dos diversos órgãos da empresa;



- Arquivar os documentos, visando a recuperação da informação;
- Conservar e assegurar a integridade dos documentos, evitando danos que possam ocasionar a sua perda;
- Executar as funções específicas conforme a organização e administração da instituição.



Como o suporte das atividades administrativas tem sempre um caráter documental, é evidente que, na prática, a organização e funcionamento do arquivo se reveste de capital importância, especialmente para aqueles serviços cujo trabalho normal requer o exame e consulta de antecedentes. A correta compreensão da importância do arquivo parte, portanto, da superação da ideia de simples depósito ou coleção de documentos, passando a ser visto como um serviço altamente especializado, atualizado e dinâmico, inserido num sistema de informação, servindo-o e complementando-o.

Para sistematizar os procedimentos a aplicar à função arquivo, será necessário ter em conta fatores como:

Natureza da informação – Se a informação assume o formato de texto, números, imagens, som, etc..

Suporte da informação – Em que tipo de suporte está registada a informação.

Validade da informação – Tempo de vida útil da informação, em função do seu interesse para os utilizadores.

Frequência de consulta – Grau de interesse da informação para os utilizadores, o que determinará a sua localização.

Localização – Localização da informação em razão da frequência e do sistema selecionado de consulta, bem como do espaço disponível para a sua armazenagem.

Dado que a informação nas organizações assume ainda, sobretudo, o formato de texto, traduzindo-se em documentos, será útil considerar as suas características, como descritas abaixo:

- tipo – carta, relatório, etc.;



- forma – minutas, originais ou cópias;
- formato – características do suporte e disposição da informação neste;
- autor/remetente;
- destinatário;
- data e local de emissão;
- conteúdo dos documentos.

Os documentos de uma organização são divididos por unidades de arquivo, com características específicas:

- **Processos** – abrangem cerca de 80% da massa documental e circunscrevem-se a um caso ou assunto, contendo documentos ordenados, sobretudo, cronologicamente;
- **Coleções** – abrangem cerca de 20% da massa documental e delas fazem parte, sobretudo, cópias ou duplicados, ordenados numérica ou cronologicamente – Ex.: Recibos, Notas Internas, etc.;
- **Registos** – listagens ou bases de dados que descrevem a localização de documentos específicos, seguindo as metodologias de ordenação adequadas ao tipo de dados em causa – Ex.: correspondência entrada/saída, etc.;
- **Dossiers técnicos ou de trabalho** – pastas temporárias de trabalho que contêm documentos, geralmente cópias, notas, etc., relativos a um determinado processo.



Conservação da informação

A vida de um documento inicia-se com a sua criação e termina com a sua inutilização ou conservação definitiva, estando o seu tempo de conservação dependente da sua importância para a organização e do objetivo com que foi criado ou guardado. Ora, se o seu valor for meramente informativo, quando cessar a sua utilidade, a informação poderá ser eliminada. Pelo contrário, se o seu valor for probatório, em resultado de determinantes



administrativas (de interesse da organização) ou legais (jurídicas, contabilísticas ou fiscais), a informação poderá ser guardada por períodos, por exemplo, de cinco anos (Ex.: uma fatura) ou *ad eternum* (Ex.: uma escritura). Um documento de valor informativo poderá, no entanto, também ser guardado por tempo indefinido, quando se pretenda preservá-lo para memória futura, ainda que sem utilização (ou muita esporádica).

No âmbito da Teoria das Três Idades a informação está dividida em arquivos:

Ativos ou Vivos	Arquivos Correntes	A sua utilização é frequente e estão localizados perto dos seus utilizadores – Ex.: <i>dossiers</i> de trabalho.
Semi-ativos ou Semi-vivos	Arquivos Intermédios	A utilização é esporádica e a sua localização é menos próxima dos utilizadores – Ex.: processos encerrados recentemente.
Mortos ou Inativos	Arquivos Intermédios ou Definitivos	A sua utilização é nula ou rara. São preservados em espaços distantes dos seus utilizadores, como armazéns, sótãos, caves, etc. – Ex.: processos encerrados há algum tempo.

A informação consta de suportes, consoante o tipo de dados registados e os meios disponíveis para a sua consulta, que apresentam vantagens e desvantagens em termos de custos e de facilidade de manuseamento para os utilizadores. Estes suportes não determinam necessariamente a longevidade da informação que contêm, podendo, no entanto, esta ser transferida de suporte em função da frequência e modo de consulta dos utilizadores.

Tipo de Suporte	Tipo de Arquivos	Características
Papel	Corrente Intermédio Definitivo	O papel, ainda que financeiramente económico, não o é em termos ambientais. Requer um espaço considerável, em comparação com outros suportes, e implica contacto físico por parte do utilizador, o que aumenta a rapidez da sua deterioração. A pesquisa pode ser tanto mais morosa quanto menos lógica for, para a maioria dos utilizadores, a organização da informação.



Microfilme	Intermédio Definitivo	<p>Ainda que económico em termos de custos de reprodução por unidade e espaço de armazenagem, a opção pelo suporte microfilme pode determinar um investimento inicial significativo, em função dos equipamentos necessários à reprodução e consulta da informação.</p> <p>Embora contribua para a preservação dos originais, reproduzidos com grande fiabilidade e durabilidade, a pesquisa, quando sequencial em monoposto, poderá ser extremamente lenta. Ainda assim apresenta a grande vantagem de poder ser admissível em tribunal, quando as cópias digitalizadas de documentos ainda não o são.</p>
Informático Discos rígidos CD DVD Disquete <i>Pen drive</i>	Corrente Intermédio Definitivo	<p>O registo da informação em suporte informático permite uma significativa economia de espaço e de tempo de consulta.</p> <p>Apresenta uma enorme vantagem, em detrimento dos outros suportes, ao possibilitar pesquisas rápidas por palavras-chave, consulta à distância e a possibilidade de condicionar o acesso dos utilizadores por meio da atribuição de <i>logins</i> (códigos de identificação) e palavras-passe.</p> <p>Permite ainda que a informação se torne portátil e facilmente transmissível (com fiabilidade e rapidez), a custos unitários insignificantes, facilitando também a sua edição e cópia pelos utilizadores.</p>

Portanto, a informação nas organizações, registada em diversos suportes, está maioritariamente agregada em processos ou coleções. Estes suportes condicionam a facilidade de pesquisa e de consulta da informação, pelo que, em função da sua utilidade, poderão ser mudados para outros mais baratos, fáceis de consultar ou de maior durabilidade, dependendo das necessidades dos utilizadores.



Posicionamento e ordenação da informação

Para que cada utilizador, mesmo aquele que não conhece o sistema de arquivo, encontre facilmente o que procura e tenha acesso a informação completa e atual, esta deverá:

- ser categorizada em **classes**, sem duplicação de documentos ou sobreposição de temas ou processos;
- estar sempre **atualizada**, para que cada utilizador possa, invariavelmente, ter acesso à mais recente;
- **não** incluir dados **irrelevantes**, que distraiam o utilizador;
- ser de **fácil acesso** aos utilizadores a que interessa;
- estar **ordenada** de forma sequencial e **coerente**.

A informação deverá depois ser posicionada de forma a que facilite a consulta por parte dos utilizadores, em arquivo na:

Vertical – *Dossiers*, caixa francesa ou porta-revistas, alinhados na vertical, com a lombada virada para o utilizador, em prateleiras ou armários.

Aplica-se a livros, documentação em *dossiers* e a catálogos, mas dificultará a inclusão de novas pastas quando as existentes estiverem esgotadas, já que obrigará ao seu reposicionamento.



Horizontal – *Dossiers* sobrepostos na horizontal, com a lombada virada para o utilizador, colocados em prateleiras de estantes ou armários, ou em gavetas, contendo fichas, mapas, plantas, projetos, desenhos, impressos, etc.

Torna difícil intercalar informação e a consulta de *dossiers* sem caixa, exceto quando se usam gavetas ou caixa francesa, mas pode ser uma alternativa prática quando as prateleiras não tenham altura suficiente para colocar as pastas na vertical.

Vertical, suspenso, com visibilidade superior – Pastas suspensas em bolsas, que deslizam por calhas, em módulos de gavetas, classificadores ou armários, com identificação na parte superior das pastas ou bolsas.



Aplica-se a *dossiers* de trabalho, assuntos em curso, informações úteis e impressos, ainda que apresente uma capacidade de expansão limitada às características do mobiliário e em altura.

Vertical rotativo – *Dossiers* na vertical, em armários rotativos, para aproveitamento de espaço (cantos, sobretudo), com a lombada virada para o utilizador.

Aplica-se a fichas em sistema rotativo ou a *dossiers*, permitindo economia de movimentos em termos de consulta.



Nos processos, a informação poderá então estar ordenada de acordo com uma ou várias das seguintes formas:

Alfabética	De A a Z, com recurso a Índices Alfabéticos. Este é o método mais usado, complementado pelo cronológico, sobretudo para correspondência (pela designação do destinatário, remetente ou órgão emissor do documento), ficando os documentos ordenados, primeiramente pelo nome das entidades a que dizem respeito e, depois, por ordem decrescente de datas.
Cronológica	Da data mais recente para a mais antiga, quando a documentação a ordenar diga respeito a um mesmo tema ou entidade. Aplica-se também a informação periódica (boletins, newsletters), correspondência, etc., em função da data de emissão ou de receção do documento.
Numérica	Do número maior ao mais pequeno, ficando em primeiro lugar os documentos mais recentes. Aplica-se a documentos contabilísticos como faturas, recibos, notas de crédito, etc., ou a outros a que seja atribuído um número de ordem sequencial (referências relativas ao processo, número de ordem do documento, número de registo de entrada ou saída da correspondência, etc.). Este método pressupõe uma cronologia automática e facilita o controlo da documentação.



<p>Ideológica ou temática</p>	<p>Por ordem alfabética crescente do nome do tema ou palavra-chave, com recurso a Índices Alfabéticos, Índices Numéricos ou Separadores. Este sistema é extensível, mas obriga a um índice de consulta e à elaboração de remissões ou referências, já que os temas ou palavras-chave poderão não ser claros sem o conhecimento integral do texto. Aplica-se, por exemplo, a artigos de jornal ou de revistas, a <i>dossiers</i> escolares, etc., e é em regra complementado pela ordenação cronológica.</p>
<p>Alfanumérica</p>	<p>Por ordem crescente do número ou letra do alfabeto, com recurso a Índices Numéricos, Índices Alfabéticos ou Separadores. Utiliza letras e algarismos num sistema de codificação que poderá dizer respeito ao destinatário, remetente, órgão emissor ou tema do documento, o que se poderá revelar complexo, requerendo assim um índice de consulta. Em regra, tem por detrás um Plano de Classificação, próprio de um sistema de arquivo centralizado.</p>
<p>Geográfica</p>	<p>Por importância da zona/região ou por ordem alfabética crescente do nome, com recurso a Separadores. Aplica-se a correspondência trocada com agências, filiais/sucursais, clientes e fornecedores pontos geográficos, etc., em função do local/área a que diz respeito o documento/assunto.</p>

Após seleção do tipo de ordenação mais adequado à informação que se pretende organizar para disponibilização aos utilizadores, será forçoso seguir regras específicas para cada uma destas, como se exemplifica:

Ordenação alfabética

Nome de pessoas

- Pelo nome próprio ou último apelido (como nas listas telefónicas).
Ex.: Alfredo Teixeira ou Teixeira, Alfredo

- Quando houver várias pessoas com o mesmo nome, continuar-se-á a seguir a ordem alfabética das restantes palavras que os integram.



Ex.: Alfredo António Teixeira; Alfredo Carlos Teixeira; Alfredo Pinto Teixeira

ou

Teixeira, Alfredo António; Teixeira, Alfredo Carlos; Teixeira, Alfredo Pinto

- Os artigos, definidos ou indefinidos, e os títulos (nobiliárquicos ou académicos) não serão considerados e os apelidos constarão como uma palavra única.

Ex.: Castel-branco

Nome de Instituições

- Pela totalidade do nome da instituição, seguindo a ordem sob a qual se apresentam as palavras que o integram, exceção feita para os artigos, definidos ou indefinidos.

Ex.: A loja “O Pica-Pau Amarelo” será considerada pelo P de Pica-Pau; havendo mais que uma entidade com a mesma primeira palavra no nome, a próxima letra a considerar seria então a inicial da 2ª palavra, neste caso o A de Amarelo.

- Não se considerará o &.

Ex.: Pinto & Silva, Lda. – a seguir ao O de Pinto virá o S de Silva

- Os números serão tidos como escritos por extenso.

Ex.: “ 5 à Sec”, ficará no C de Cinq

- Os nomes abreviados serão tidos como escritos por extenso.

Ex.: Stº António será ordenado por Santo António e “Mr. Green” será ordenado por Mister Green

- Se, por exemplo, a instituição tiver lojas/escritórios em vários locais, poderá ainda agrupar-se a correspondência por áreas, pequenas zonas e até mesmo ruas, complementando-se esta ordenação com a geográfica.

Ex.: Telecom Díli, Telecom Bacau, Telecom Ailéu



Ordenação Alfanumérica

- Pela atribuição de um código que englobe letras e dígitos
Ex.: Piso A01, Escritório D15, Porta 6B e Núcleo de Investigação 3 – Núcleo 3: NI3

Ordenação cronológica

- Pela data de emissão ou de receção de uma dada correspondência.
Ex.: *E-mail* datado de 20.10.2012, precedido de outra correspondência de datas anteriores.

Ordenação geográfica

- Pela área a que diz respeito, admitindo subdivisões e complementaridade de outros métodos de ordenação.
Ex.: Aeroporto Internacional Presidente Nicolau Lobato; Ana Aeroportos de Portugal; Aeroporto de Lisboa.

Ordenação numérica

- Pelo número atribuído aos documentos, lido da esquerda para a direita ou pelos últimos dígitos de um número, lidos da direita para a esquerda.
Ex.: Nota de Crédito 15/2012, 16/2012, 17/2012
0148.005.018 – documento 18, do processo 5, do cliente 148
- Pelo recurso à classificação decimal, em classes e subclasses de 0 a 9.
Ex.: 1 – Clientes
1.2 – Clientes da Região Norte
1.2.1. – Clientes de Baucau

Ordenação temática

- Pelas temáticas ou palavras-chave (resultando muitas vezes de interpretação, demasiado subjetiva, será conveniente criar, talvez, um índice remissivo, isto é, com menção que reporte a uma nota ou questão).



Ex.: um documento sobre Reciclagem de Embalagens poderá ser incluído em Reciclagem, ou Embalagens, ou Plástico, ou Proteção do Ambiente, etc.

No dia-a-dia será útil ter presente:

- que, até se poder arquivar, será preferível ter a documentação agrupada por processo ou assunto, usando pastas, cestos ou gavetas, de forma a que se possa aceder á informação com rapidez;
- que os documentos devem ser arquivados completos, com os respetivos anexos, e incluindo toda a informação recente relevante;
- o respeito pelos prazos legais definidos para cada tipo de documento;
- a importância de se guardarem também notas, anotações ou despachos que possam ser relevantes para a análise de um determinado processo;
- a utilidade de evitar a duplicação de documentos, sempre que possível (e quando não exista um sistema centralizado), procedendo ao seu arquivo no serviço emissor;
- a vantagem de inutilizar toda a documentação desnecessária ou ultrapassada (cópias de trabalho ou rascunhos), usando destruidoras de papel sempre que possível;
- de que forma se poderá contribuir para a preservação de originais, disponibilizando cópias digitalizadas dos documentos para consulta, por e-mail ou através da intranet da organização; usando bolsas plásticas; retirando clips, etc.

Nota importante: Um documento mal arquivado, é um documento perdido!

Conclusão:

O tipo de informação (e respetivo suporte) a guardar, as necessidades dos utilizadores, bem como o espaço e mobiliário disponíveis, ditarão a posição e ordenação da documentação a arquivar.

A informação deverá ser organizada de forma lógica e clara, que facilite a consulta, inutilizando-se todos os documentos irrelevantes, e recorrendo-se aos meios que lhes garantam maior longevidade.



Conceção de um sistema de arquivo

Para conceber o sistema de arquivo mais adequado às necessidades dos utilizadores, será necessário considerar fatores como os indicados:

- A atividade, estrutura e funcionamento da organização;
- A documentação produzida pelos circuitos administrativos, bem como os formulários/minutas em vigor;
- O circuito implementado de divulgação da informação;
- A localização e características dos utilizadores, em termos de meios, forma e frequência de consulta;
- A preferência por um sistema de arquivo do tipo descentralizado, centralizado ou misto;
- As condições do espaço ao dispor, em termos de áreas totais, pé-direito, temperatura, humidade, tipo de soalho, etc., bem como o mobiliário, equipamentos e material de arquivo mais adequados aos suportes da informação e volume da massa documental a gerir;
- As soluções tecnológicas, existentes ou a adquirir, que melhor responderão às necessidades dos utilizadores, em função da sua dispersão geográfica e dos suportes em que a informação está registada;
- A definição, num arquivo do tipo centralizado, de um sistema eficaz de controlo da informação saída, bem como da periodicidade de triagem e destruição ou da conservação definitiva da informação;
- As competências e número necessário de pessoas para assegurar a gestão do arquivo;
- E, finalmente, a determinação do investimento necessário à concretização do sistema projetado, tendo em consideração se o recurso á contratação de uma entidade externa, em regime de *outsourcing* (entidade externa fora das instalações da empresa cliente) não poderá ser mais rentável.

Relativamente à localização, o arquivo poderá então ser do tipo:

Centralizado – É reservado um (ou mais espaços) para o arquivo, ficando assim os processos (constituídos por documentos originais) disponíveis num só local. Tal não



invalida a criação de *dossiers* temporários de trabalho.

Esta opção favorece a utilização de um só sistema de classificação, bem como permite reduzir os custos em espaço e material. Contribui ainda para evitar a duplicação de documentos e registos, o



que conduz a uma maior facilidade e celeridade, quer na atualização quer na consulta dos processos.

As salas de arquivo ou as bibliotecas devem seguir uma lógica fixa de arrumação, começando-se pelo espaço à esquerda da entrada, sempre de cima para baixo e da esquerda para a direita.

Descentralizado – Cada departamento ou colaborador controla a informação aí produzida, assegurando o arquivo dos próprios originais ou processos, o que abre espaço para vários sistemas de classificação, em regra, menos transparentes.

Esta opção favorece a duplicação de documentos, permite que o arquivo seja regularmente adiado e poderá resultar em dificuldade de acesso à informação quando o colaborador responsável não estiver disponível.

A existência de um copiador geral de correio expedido, providencial neste sistema, não dispensa a necessidade de mencionar a referência e localização do processo em causa, já que as cópias não costumam incluir os anexos de cada correspondência, por questões de redução do espaço ocupado.

Misto – Neste regime os sistemas centralizado e descentralizado coexistem, mas são regidos por um único tipo de classificação, o que evita a dualidade de critérios e permite, em simultâneo, um acesso mais rápido à informação.

Plano de classificação

Classificar é alocar cada documento/informação a uma classe (tema/assunto/processo), seguindo critérios funcionais. O plano é assim um índice de todas as classes e subclasses, contendo a chave de classificação dos vários documentos.



O plano de classificação poderá ainda ser complementado por um manual de arquivo que ilustre os critérios e procedimentos de classificação, mencionando igualmente metodologias de ordenação da documentação, prazos de conservação dos documentos, pressupostos para as transferências de suporte, identificação dos colaboradores ou serviços a quem cabe a abertura/encerramento de processos e *dossiers*, etc.

Vejamos alguns exemplos:

Exemplo 1

Classe – 1	Clientes
Subclasse – 1.5	Clientes da Região Norte
Subclasse – 1.5.1	Clientes de Baucau
Subclasse – 1.5.1.3	<i>Pinto & Silva, Lda.</i>
Documento	Ref. 1.5.1.3.001 – Carta dos ROC (Revisor Oficial de Contas) referente a 2010

O documento identificado como 1.5.1.3.001 refere-se pois à carta recebida dos revisores oficiais de contas do cliente *Pinto & Silva, Lda.*, da região de Baucau, classificado como 1513.

Exemplo 2

Classe – 1	Condomínio
Subclasse – 1.5	Reuniões
Subclasse – 1.5.1	Assembleias-gerais Extraordinárias
Documento	Ref. 151.002 – Projeto da Ata nº 3

O documento identificado como 151.002 respeita então ao projeto da ata nº 3, relativa a uma Assembleia-geral Extraordinária de determinado condomínio, referência que poderá constar do cabeçalho ou rodapé para mais fácil identificação e localização do processo que o engloba.

Exemplo 3

Classe – 0006	Cliente 6 – <i>Lopes & Castro, Lda.</i>
Subclasse – 003	Processo 3 – Aquisição de fotocopiadoras
Documento	Ref. 0006.003.001 - Orçamento



O documento identificado como 0006.003.001 é o orçamento enviado ao cliente *Lopes & Castro, Lda.*, relativamente ao processo de aquisição de fotocopiadoras, cuja referência poderá constar do cabeçalho ou rodapé, para mais fácil identificação e localização do processo de que faz parte.

Este será o documento nº 1 do processo, numeração atribuída por ordem crescente de número e data. A referência corresponderá ainda à identificação do ficheiro na pasta informática e à identificação dos *dossiers* de arquivo (0006.003 – *Lopes & Castro, Lda.*; Processo 3 – Aquisição de fotocopiadoras).

Exemplo 4

Assunto	Reciclagem de Embalagens
Palavra-chave	Reciclagem ou Embalagens ou Plástico ou Proteção do Ambiente
Documento	Artigo sobre reciclagem de embalagens

Este exemplo dirá respeito a uma pasta cujos documentos estão ordenados tematicamente, correspondendo a pasta ou separador, por exemplo, ao tema Reciclagem, ou Embalagens, ou Plástico, ou Proteção do Ambiente, e o separador ou subseparador a Reciclagem de Embalagens. A informação assim indexada poderá ser condensada num índice como o exemplificado acima, onde constarão as várias possibilidades de remissões.

Resumo

Um sistema de arquivo deverá ter, por base da sua conceção, a preocupação com as necessidades dos utilizadores, o espaço e mobiliário disponíveis ou a adquirir, bem como o tipo e suportes da informação a organizar.

Num arquivo de tipo centralizado ou misto é determinante saber, a qualquer altura, a localização de um documento ou pasta específicos, pelo que deve ser implementado um sistema funcional de registo de requisições.

Um plano de classificação detalhado contribuirá para a uniformização dos procedimentos de arquivo na organização, facilitando a indexação da informação e uma consulta mais eficiente por parte dos diversos utilizadores.



Arquivo informático

O arquivo informático, que deve seguir a mesma estrutura do restante, onde as subpastas (subclasses) corresponderão aos separadores, permite uma substancial economia de espaço e de tempo de pesquisa, com recurso à funcionalidades para procura de ficheiros de diversos critérios (nome, extensão, palavras, tamanho, data, etc.), bem como a portabilidade da informação.



Digitalização

Muitas organizações já digitalizam, por defeito, toda a correspondência recebida, reduzindo o volume do arquivo em papel e permitindo uma distribuição mais rápida da informação pelos vários interessados. A digitalização facilita pois:

- A reprodução, com qualidade e a custos mínimos, dos originais;
- Uma economia significativa de espaço de arquivo em sistemas do tipo descentralizado e em *dossiers* de trabalho;
- A disponibilização imediata da informação aos interessados, pela intranet, Internet ou por *e-mail*;
- O controlo dos acessos, por níveis de permissão, através da atribuição de palavras passe;
- O tratamento, com recurso a *software* de gestão documental, da documentação;
- A preservação dos originais, cujos suportes são assim poupados.

Base de dados

A necessidade de limitar a extensão das pesquisas com a aplicação de filtros tem determinado que a informação seja introduzida em bases de dados, com recurso a diversos



tipos de aplicações informáticas. Bastará que seja necessário produzir uma única vez um envelope, para que o esforço utilizado justifique a inserção da morada numa base de dados ou no *Outlook* – afinal, poderá ser necessário reproduzi-la ao menos mais uma vez no futuro.

A inserção da informação em bases de dados pode também constituir uma forma complementar ou alternativa de consulta, ditando, por vezes, uma estruturação diferentes do arquivo físico.

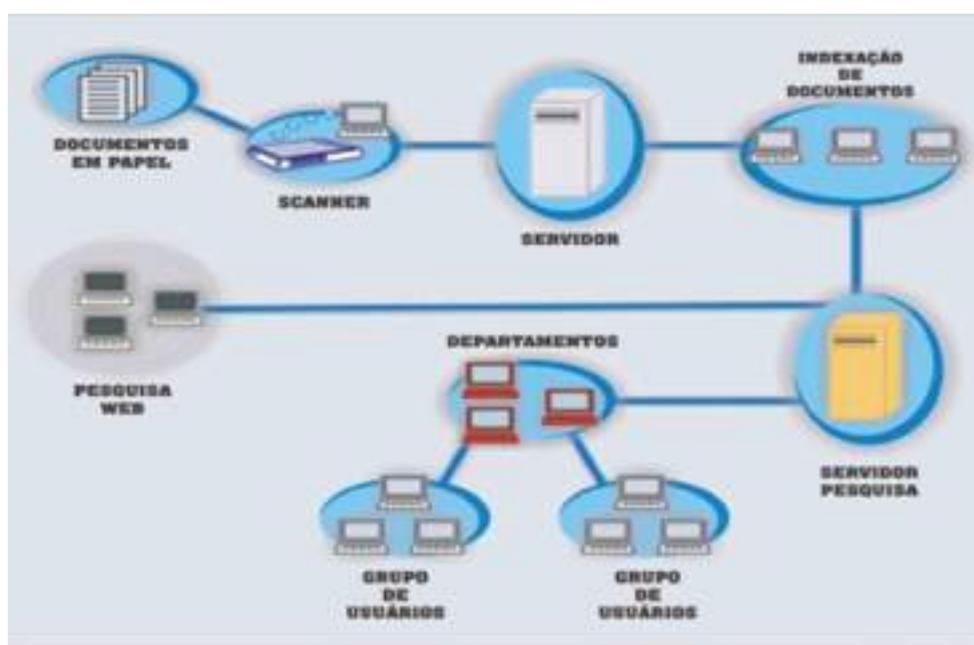
Em suma:

O arquivo informático permite guardar grandes volumes de informação em espaço reduzido, facilitando o acesso, condicionado, aos utilizadores, bem como a transmissão de dados e pesquisas rápidas.

Por sua vez, a utilização de bases de dados possibilita relacionar a informação de forma automática e eficaz, agilizando a análise e consulta por parte dos utilizadores.

O recurso à digitalização em todas as fases do circuito documental, para além das vantagens referidas acima, permite ainda preservar os originais, embora, a lei não lhe atribua valor probatório.

As novas tecnologias não poderão, ainda assim, resultar no desprezo pelas formas mais tradicionais de arquivo, cujo desenho deverá corresponder ao informático, dado que é necessário assegurar a operacionalidade dos serviços quando o sistema, por qualquer razão, esteja indisponível.



Arquivo morto

Quando o utilizador deixa de consultar um determinado processo ou não se prevê que venha a fazê-lo a médio/longo prazo, este poderá ser passado a arquivo morto. Numa perspetiva de contenção de custos, o processo poderá então ser transferido de suporte, sendo passado para uma pasta mais barata ou mesmo para caixas, mantendo-se a documentação agregada. Os processos poderão também ser encadernados (por processo térmico ou com recurso a argolas, espiral, etc.). Os processos ou documentos (cópias, rascunhos, notas, etc.) que não careçam de ser guardados, deverão ser eliminados.

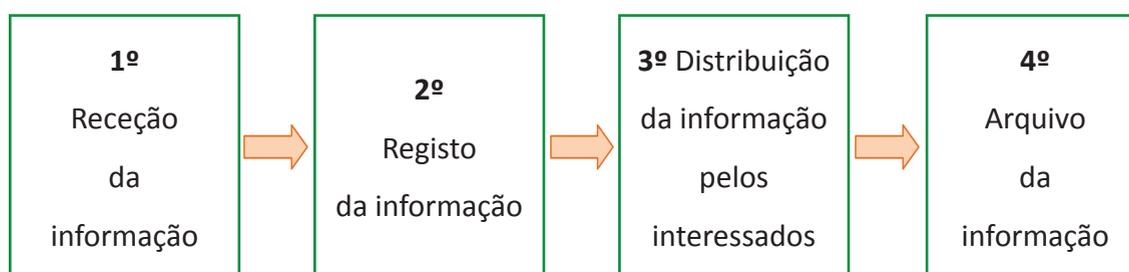
Ainda que os processos em arquivo morto sejam consultados muito esporadicamente, a sua organização terá que ser tão transparente como a daqueles que continuam a ser utilizados diariamente, sendo facilmente localizáveis. Assim, o registo da sua localização e conteúdo deverá constar de um registo, base de dados ou ficha que contenha alguma ou toda a informação seguinte:

Número de Processo	0006.003
Designação do Processo	Aquisição fotocopiadoras
Cliente	Lopes & Castro, Lda.
Data de Abertura	10.01.2011
Data de Termo	30.09.2012
Data do documento mais antigo	10.01.2011
Data do documento mais recente	15.07.2012
Data de passagem a arquivo morto	29.10.2012
Número de Caixa	135
Localização	E3/P5

Divulgação da informação

Definido o conjunto de interessados na informação, qualquer que ela seja e o suporte em que esteja registada, esta deverá seguir um percurso concreto, com base na hierarquia formal (descendente) ou baseado numa escala de necessidades, que resulta das prioridades de determinada pessoa ou núcleo, face ao trabalho que deve desenvolver e aos resultados a apresentar, definida pela organização.





A possibilidade de fazer circular cópias em papel, digitalizadas ou nouro tipo de registo informático, permitirá que, num regime de arquivo centralizado ou misto, o original possa imediatamente ser guardado. O facto da informação digitalizada também pode ser enviada por *e-mail* ou disponibilizada através de uma intranet, impede que um documento fique “retido” num determinado ponto do circuito.

No caso de publicações inteiras, não havendo a possibilidade ou interesse na subscrição em suporte digital, será então preferível divulgar o índice, procedendo-se depois ao trabalho de cópia e/ou digitalização apenas dos artigos pretendidos pelos interessados.



A organização é diariamente afetada por eventos externos da mais variada natureza. Desta forma, será útil criar e manter atualizado um arquivo de recortes de notícias/anúncios que testemunhem um período ou acontecimentos com impacto na sua existência, veiculados pelos meios de comunicação social.

Muitas organizações mantêm uma pasta, em papel ou informática, de artigos e notícias relativos à sua atividade ou sobre si mesmas, publicados em jornais, *newsletters*, boletins e revistas. Esta tarefa, denominada *clipping*, pode ser levada a cabo pela própria organização ou contratada a terceiros especializados nesta atividade.

A notícia pode ser “colada” num modelo, onde constará, obrigatoriamente, indicação do meio onde foi publicada, bem como a data da sua publicação. Não sendo diferente de outro tipo de informação, o seu registo, divulgação e arquivo seguirão os procedimentos em vigor na organização.

As notícias ou artigos registados em suporte áudio e/ou de imagem serão sujeitos a procedimentos semelhantes, podendo, para o seu visionamento, recorrer-se a *software* adequado (como por exemplo o *Windows Movie Maker* ou o *Windows Media Player*, disponibilizados ao utilizador com o sistema operativo *Microsoft Windows*).



Propostas de trabalho

1. Apresente uma definição para arquivo.
2. Aponte as funções do arquivo.
3. Que fatores tem que se levar em linha de conta para sistematizar os procedimentos a aplicar à função arquivo.
4. Quais as características das unidades de arquivo.
5. Enumere os tipos de arquivo estudados.
6. Diferencie o arquivo vivo do arquivo morto.
7. Como deverá ser efetuada a ordenação de uma informação? E como deverá ser posicionada?
8. Sob que formas a informação poderá estar ordenada?
9. Quais as regras a aplicar quando estamos a efetuar uma ordenação alfabética relativamente ao nome das pessoas.
10. Exponha alguns dos fatores que estudou para se conceber um sistema de arquivo adequado às necessidades dos seus utilizadores.
11. O que entende por classificar um documento?
12. Que vantagens oferece o arquivo informático comparativamente ao mais tradicional.



Bibliografia

O professor que lecionar o módulo proporá os livros, revistas, endereços da internet ou outros recursos, de forma que os alunos possam desenvolver os seus estudos e pesquisas indispensáveis ao processo de aprendizagem.

A título de exemplo, sugere-se a seguinte bibliografia/recursos:

Livros

BORGES, Maria João (2009), *Secretariado – Uma visão prática*, Lisboa, Lidel- Edições Técnicas, Lda.

Guia de Técnicas de Secretariado (2000), Lisboa, Texto Editora.

TEIXEIRA, Marília et al (2000), *Práticas de Secretariado*, Lisboa, Universidade Aberta

TEIXEIRA, Marília (2000), *Organização e Práticas de Secretariado*, Lisboa, Universidade Aberta.

Sites da Internet

Sistemas Informação:Arquivo:http://joaquim_ribeiro.web.simplesnet.pt

Arquivo: <http://pt.wikipedia.org>

Outros recursos

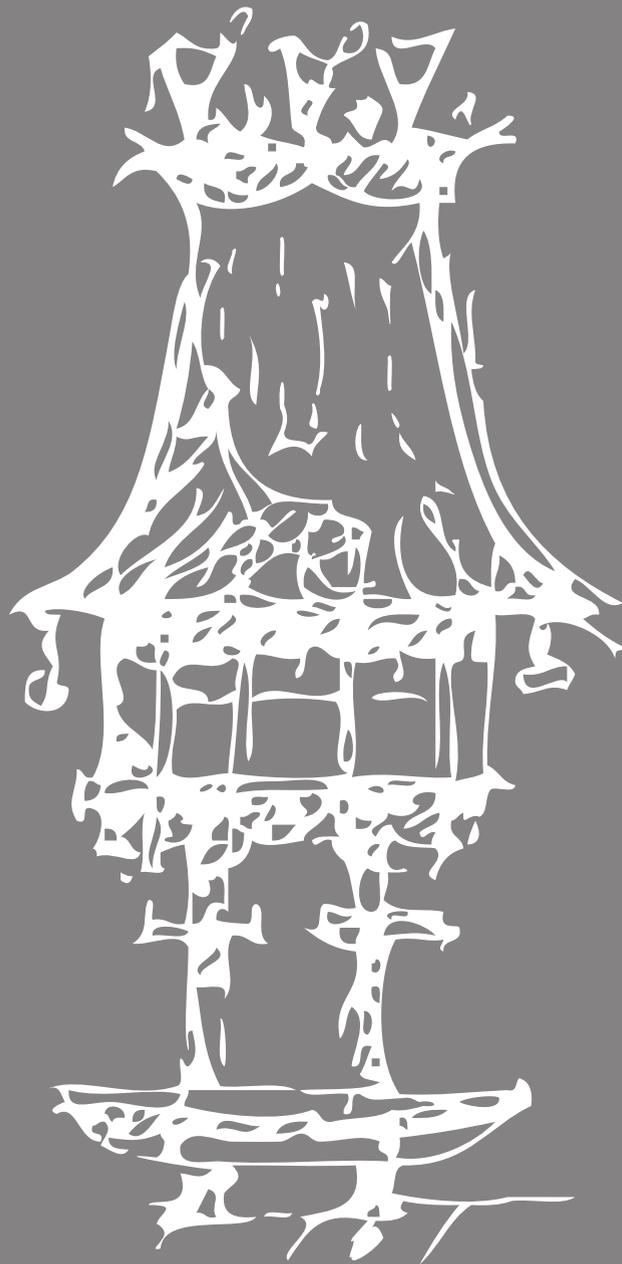
Quadro

Computador e Videoprojector

Sala de Informática

Revistas e jornais da especialidade







O Computador como ferramenta de trabalho no secretariado

Módulo 16

Apresentação

Neste módulo pretende-se preparar os alunos para a utilização ergonómica e racional do computador, como ferramenta atual e universal, na conceção e tratamento da imagem documental de acordo com as normas em vigor, visando a diminuição do cansaço e o aumento da produtividade e competitividade.

Objetivos de aprendizagem

- Compreender a importância do papel das novas tecnologias da informação e comunicação no Secretariado.
- Utilizar o teclado de um computador, com alguma rapidez e com correção decadatilar.
- Dominar técnicas de execução dactilográfica.
- Criar, editar e imprimir documentos de qualidade e estética profissional.
- Pagar e estruturar documentos administrativos longos.
- Utilizar a impressão em série (Mail Merge).

Âmbito de conteúdos

- A posição de trabalho – prevenção de problemas de saúde pela utilização de uma correta posição de trabalho (a forma de sentar, a posição do tronco, a posição dos braços, a distribuição dos dedos sobre o teclado)
- A importância e repercussões no trabalho da utilização do método decadatilar e do ritmo digitativo
- A memorização e domínio do teclado do computador – exercícios digitativos aplicados ao processador de texto
- A conceção e tratamento da imagem documental



Introdução

O nosso mundo tem sofrido mudanças radicais nas últimas décadas como nunca aconteceu em mais nenhum período da história da Humanidade. São vários os fatores que têm concorrido para essas transformações: as mudanças científicas e tecnológicas com a incorporação das atuais tecnologias da informação e do conhecimento na vida cotidiana, a globalização dos mercados e das culturas, a velocidade fantástica da modernização tecnológica e a reconfiguração da educação e dos perfis profissionais. A mudança é, assim, uma característica essencial do nosso tempo, seja considerando o ritmo vertiginoso com que está a acontecer, seja pela amplitude que alcança, não ficando nenhum domínio da realidade imune às transformações.

Ora, também o trabalho e o emprego foram afetados por estas mudanças. Um mercado ferozmente concorrencial e um consumidor mais consciente e exigente pressionaram a organização empresarial a agilizar os seus processos de produção, flexibilizar os seus procedimentos e criar produtos e serviços mais inovadores.

Todas as nossas invenções e inovações tecnológicas têm repercussões no Homem e no modo como se relaciona com a Natureza e o seu semelhante.

O surgimento das novas tecnologias de informação – principalmente os computadores, e a internet – possibilitou uma nova economia. Essa nova economia depende da capacidade dos seus agentes de gerar, processar e aplicar de forma eficiente informação baseada em conhecimento. Tal condição emergiu nas últimas três



décadas e promoveu um contexto mundial que, pela primeira vez, pode-se dizer global.

Com o advento das tecnologias da informação, os meios de comunicação começaram a migrar dos meios físicos de comunicação (carta, reuniões pessoais, informativos impresso, etc) para meios digitais de comunicação (*e-mail*, mensagem instantânea, fax, redes sociais, etc.). A Internet ampliou não só o espaço de ação das empresas, como também as relações destas com seus clientes, fornecedores, colaboradores e futuros parceiros.



A comunicação organizacional ganhou novas formas de fazer uma comunicação eficiente tanto para o público externo quanto o interno.

As novas tecnologias ganham repercussão e credibilidade a cada dia que passa e estas surgem e atualizam-se cada vez mais rapidamente. A capacidade de “mudança como pessoa e profissional que está no século XXI é condição *sine qua non* para sobreviver, viver, ser feliz e ter sucesso” (GARCIA e D’ELIA, 2005, p.123). Assim percebeu-se a inegável evolução tecnológica pela qual passamos e que, para se manter competitiva, a empresa deve acompanhar tal processo, bem como os seus funcionários – em especial o profissional de Secretariado. Ao estar situado entre o nível tático e o nível estratégico da empresa, este profissional atua na organização da comunicação e na divulgação das informações necessárias para todos os níveis da mesma.

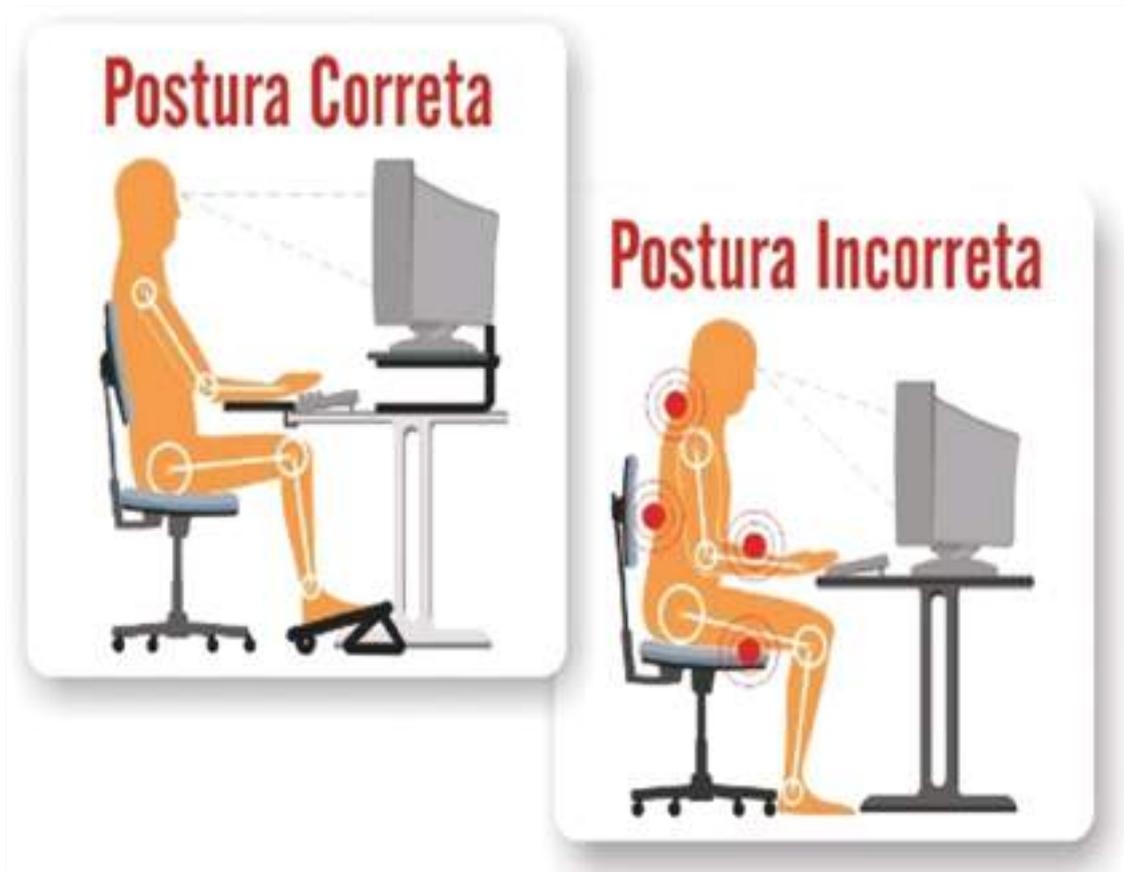


A posição de trabalho

Ergonomia pode ser aplicada em vários setores de uma empresa. Em todos eles é possível aumentar a eficiência, segurança e saúde do trabalhador.

A ergonomia bem aplicada traz saúde para o profissional, como a ausência de problemas osteomusculares, além de melhorar o ambiente dentro das empresas. Os profissionais satisfeitos aumentam a produtividade. Esta preocupação está a aumentar cada vez mais nas empresas.

A importância de uma postura correta, além de trazer inúmeros benefícios à saúde, ajuda-nos a chegar ao final do dia ainda dispostos, e sem aquelas dores musculares indesejáveis.



Esta gravura abaixo mostrará a maneira mais correta de sentar-se em frente ao computador seja no trabalho, em casa ou em outro lugar.





O objeto de estudo da ergonomia é a análise da atividade humana, a fim de compreender as interações que se manifestam entre o ser humano e o seu envolvimento nas atividades de trabalho e pessoal.

A importância da Ergonomia está na contribuição para a promoção da segurança e bem-estar das pessoas e conseqüentemente a eficácia dos sistemas nas quais elas se encontram envolvidas.

São constantes os estudos feitos a respeito da relação do homem com o ambiente de trabalho, o conforto ou mesmo horas de descanso. Ambos são de grande importância, mas, poucas pessoas prestam atenção nestes detalhes. A ergonomia vem justamente estudar estas medidas de conforto, a fim de produzir um melhor rendimento no trabalho, prevenir acidentes e proporcionar uma maior satisfação do trabalhador.

A utilização prolongada do computador pode acarretar problemas de saúde se não forem tomados cuidados com a postura e o tipo de equipamento utilizado. Entre esses problemas encontram-se as LER – Lesões por esforço repetitivo, muito comum entre digitadores que se debruçam por horas a fio diante do computador.

Para a quase totalidade dos utilizadores de informática, a utilização do computador como ferramenta de trabalho significa não mais que sentar diante da máquina, ligá-la e executar tarefas. Poucos, no entanto, têm conhecimento de que uma cadeira inadequada, um



monitor com iluminação além do limite aconselhável ou mesmo a falta de um apoio para a mão na utilização do rato podem ser sinónimo de desconforto e até mesmo de problemas físicos.

O uso prolongado de teclado ou rato pode levar a dores nos músculos e nervos a menos que algumas orientações sejam seguidas. Trabalho intenso no computador sem alternância, pausas para descanso e mudanças de postura pode ser prejudicial. É possível trabalhar com maior segurança e conforto adotando-se as seguintes dicas ergonómicas:

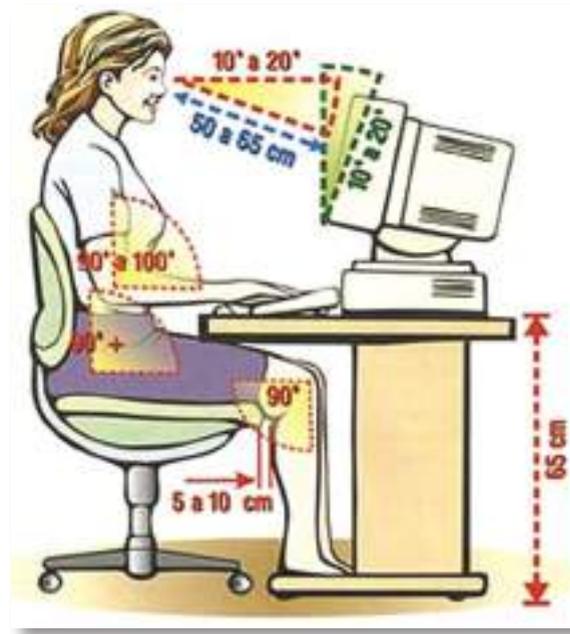


Postura e Posição são Importantes:

1. Mantenha uma boa postura quando usar o teclado. Use uma cadeira que tenha suporte para as costas.
2. Mantenha os seus pés apoiados no chão ou em qualquer apoio apropriado para apoiar os pés. Isso ajuda a reduzir a pressão sobre as costas.
3. Evite girar ou inclinar o tronco ou o pescoço ao trabalhar. Artigos de uso frequente devem ser posicionados diretamente à sua frente num suporte para cópias.
4. Mantenha os seus ombros relaxados, com os cotovelos junto ao corpo.
5. Evite apoiar seus cotovelos em superfície dura ou na mesa. Use pequenas almofadas se necessário.
6. O antebraço deve ficar alinhado em angulo de 100 a 110 graus com o teclado de modo a ficar em posição relaxada. Isso requer que o teclado fique em posição inclinada (a parte de trás do teclado, que fica mais próxima a si deve ficar mais alta que a parte da frente, isto é, a que fica mais próxima ao monitor) durante o trabalho.



7. Os pulsos devem ficar em posição neutra ou reta ao digitar ou se usar algum dispositivo de apontamento ou calculadora. Movimente seus braços sobre o teclado e os apoios para os pulsos enquanto digita. Evite permanecer com os cotovelos sobre a mesa ou os apoios. Isso evita que os pulsos sejam forçados a assumir posições para cima, para baixo e para os lados.



Ritmo de Trabalho

8. Trabalhe em ritmo razoável.
9. Faça pausas frequentes durante o dia. Estas pausas podem ser breves e incluir alongamento para otimizar os resultados. Se possível, dê 1 ou 2 minutos de pausa a cada 15 ou 20 minutos e 5 minutos a cada hora. A cada duas ou três horas levante-se, de uma volta e faça uma atividade alternativa.

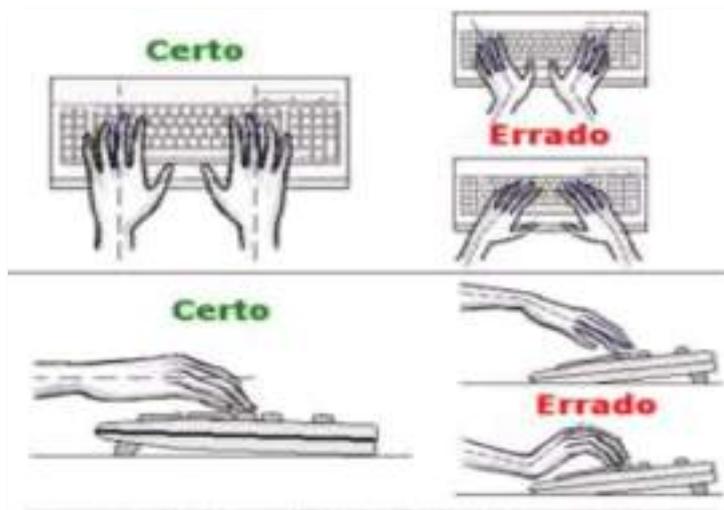
Técnica de Trabalho

10. Diminua o número de movimentos repetitivos. Isto pode ser feito com auxílio de teclas de atalho e com o uso de programas especiais para esse fim. O uso de combinações de teclas também em muito contribui para reduzir o uso do rato e de cliques.
11. Altere as tarefas a fim de não permanecer com o corpo na mesma posição, por tempos prolongados, durante o trabalho.
12. Mantenha seus dedos e articulações relaxadas enquanto digita.



13. Nunca segure caneta ou lápis nas mãos enquanto estiver digitando.
14. Evite bater no teclado com muita força. As suas mãos devem ficar relaxadas.

Estudos mostram que a maioria dos utilizadores bate no teclado com força 4 vezes maior que o necessário.



15. Descanse seus olhos olhando, de vez em quando, para objetos diferentes enquanto trabalha.

Ambiente de Trabalho

16. Evite perder tempo procurando coisas enquanto digita. Seus apontamentos, arquivos e telefones devem estar em lugar de fácil acesso.
17. Use um apoio para o teclado e para o rato de modo a posicioná-los corretamente.
18. Para facilitar a cópia de textos use um suporte de prender folhas.
19. Quando estiver a escrever algo no computador, evite procurar coisas sobre o teclado ou outros materiais. Um suporte para colocar o material a ser copiado pode ajudar bastante.
20. Ajuste e posicione o monitor de modo que ao olhar para ele o seu pescoço fique em posição neutra ou reta. O monitor deve ficar diretamente a sua frente. A parte superior da tela deve estar diretamente à frente de seus olhos de modo que ao olhar para ela você olhe levemente para baixo.
21. Regule o monitor de modo a evitar brilho excessivo. Evite também reflexos de janelas e outras fontes luminosas.
22. Personifique seu computador. O tipo de letra, o contraste, a velocidade e tamanho do ponteiro do rato e as cores da tela podem ser configuradas para melhor conforto e eficiência.



Método decadatilar ou digitação



Datilografia é a técnica e a arte de digitar textos através de um teclado.

A técnica de digitação possibilita escrever no teclado de uma forma rápida e eficaz, evitando olhar sistematicamente para o mesmo, pela fácil identificação da posição exata de cada tecla.

A técnica de digitação desenvolve a habilidade de digitar textos com mais rapidez e eficiência através de métodos simples e

exercícios fáceis, que se farão em pouco tempo, se tornar muito mais ágil e também capacitar para o mercado de trabalho. Saber informática é hoje algo essencial a qualquer pessoa, seja qual for a área de atuação profissional. A primeira regra é: Digitar bem!

O teclado

O primeiro computador surgido na década de 60 contou com um *design* de teclado um pouco diferente dos teclados encontrados hoje no mercado. Entretanto, a disposição das teclas ainda é a mesma e exige treino para ser usada eficientemente.

Assim, o teclado é um dos equipamentos que mais utilizamos no nosso dia-a-dia de trabalho. O teclado é o componente periférico do computador que nos permite interagir com o computador e ao pressionar as várias teclas estamos a fornecer ao computador dados que este vai interpretar como comandos ou apenas como um conjunto de caracteres que queremos utilizar para escrever um texto. Os teclados dos computadores são os sucessores das máquinas de escrever utilizadas no século XIX. A sua disposição (localização das letras no teclado) não sofreu alterações desde a invenção da máquina de escrever.

Tal disposição é diferente dependendo do país, contudo os mais padronizados são os seguintes: Teclado *Qwerty*: este modelo denomina-se como tal pela posição das letras



“Q”, “W”, “E”, “R”, “T” e “Y” (como ilustra a imagem abaixo) – é o layout de teclado atualmente mais utilizado; O teclado *Dvorak* foi projetado para ter mais velocidade e eficiência pelo Dr. August Dvorak na década de 1930, podendo aumentar dramaticamente a sua velocidade de digitação e reduzir o cansaço dos seus dedos. Ele coloca todas as vogais do lado esquerdo da linha do meio, e as consoantes mais utilizadas na língua inglesa do lado direito. Como as letras mais frequentemente usadas estão bem abaixo dos dedos, e as outras mais comuns estão diretamente acima, digitar no teclado Dvorak envolve muito menos esforço. Usar o teclado Dvorak reduz a chance de LER - Lesão por Esforço Repetitivo; O teclado *Azerty* é mais utilizado nos países como a Bélgica e a Alemanha. A designação é derivada da posição das letras “A”, “Z”, “E”, “R”, “T” e “Y” (como também ilustra a imagem abaixo).



Os teclados são, então, essencialmente formados por um arranjo de teclas ou botões. Cada botão tem um ou mais caracteres impressos ou gravados na face, sendo que cerca



de cinquenta por cento dos botões produzem caracteres gráficos. De acordo com a figura abaixo a composição do teclado está agrupada e distribuída da seguinte forma:

- Teclas de função (*function keys*) – são aquelas que são utilizadas para efetuar tarefas específicas. Elas são F1, F2,..., F12
- Teclas de escrita (*typewriter keys*) – são aquelas que incluem as mesmas teclas de letras, números, pontuação e símbolos que poderemos encontrar numa máquina de escrever tradicional.
- Teclado numérico (*numeric keypad*) – é prático para a introdução rápida de números. As teclas estão agrupadas em bloco, tal como numa calculadora ou máquina de somar convencional.
- Teclas de navegação (*cursor control keys + other*) – são utilizadas para a deslocação em documentos ou páginas Web e para editar texto. Estas incluem as teclas de seta, Home, End, Page Up, Page Down, Delete e Insert.
- Teclas de controlo (*system keys + application key*) – são utilizadas sozinhas, ou em combinação com outras teclas para efetuar determinadas ações.

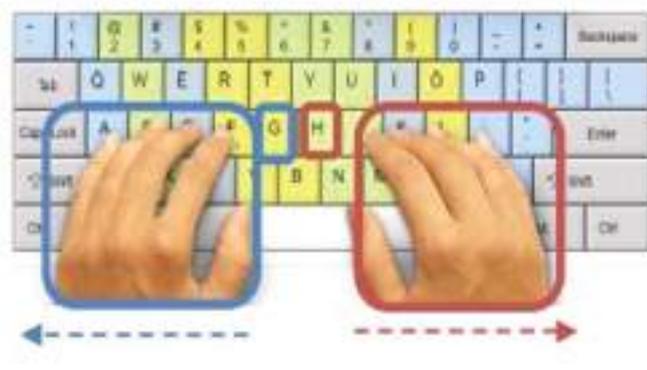


Como posicionar as mãos no teclado

Independentemente do tipo de teclado, a colocação das mãos deve ser a que ilustra a figura ao lado. **Polegares esquerdo e direito:** sobre a tecla “espaçamento”. **Mão direi-**



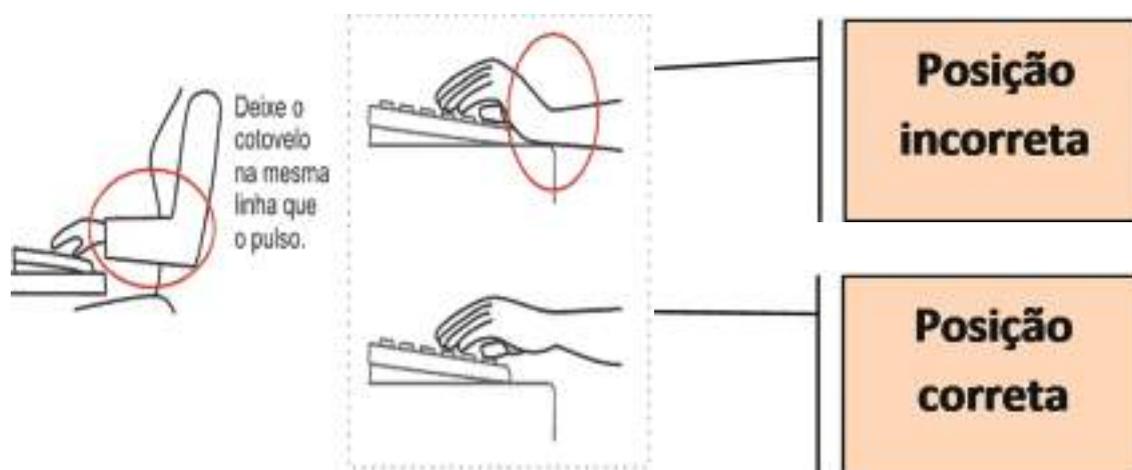
ta: dedo indicador sobre a tecla J (tecla com saliência); dedo médio sobre a tecla K; dedo anelar sobre a tecla L; o dedo mindinho estará sobre a tecla Ç (se este existir no teclado). **Mão esquerda:** dedo mindinho sobre a tecla A; dedo anelar sobre a tecla S; dedo médio sobre a tecla D; dedo indicador sobre a tecla F (tecla com saliência).



Técnica

A técnica básica de dactilografia consiste em manter os pulsos erguidos, ao invés de apoiá-los sobre a mesa evitando, deste modo, possíveis problemas de saúde (síndrome do túnel carpal). A pessoa que está a dactilografar deve manter os cotovelos do lado do corpo e levantar ligeiramente as mãos sobre o teclado. A maneira mais eficiente de dactilografar é manter os olhos na tela do dispositivo de maneira a corrigir mais rapidamente possíveis erros. – datilografia por toque.

A saliência das teclas “F” e “J” servem para posicionarmos os dedos no teclado, sem termos que olhar para o mesmo. As teclas “F” e “J” também se designam como teclas de orientação, pois são as teclas orientadoras da escrita. Ao colocar os dedos indicadores esquerdo e direito respetivamente sobre as teclas “F” e “J”, sabemos que os restantes dedos (esquerdos e direitos) posicionam-se nas teclas imediatamente anteriores a estas. Tanto para a mão esquerda, como para a mão direita, a posição das mãos no teclado, sobre as teclas anteriormente indicadas, deverá ser uma posição de descanso como



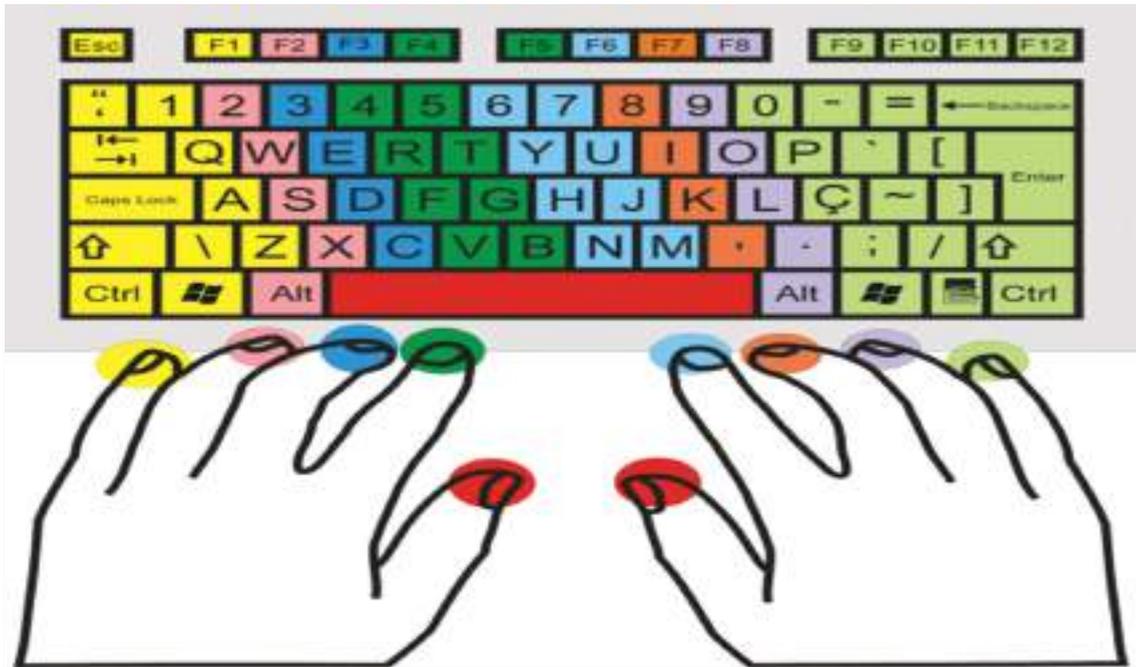
ilustra a imagem abaixo:

Mas, como digitar as restantes letras do teclado, mantendo a posição inicial das mãos “ASDFG” – mão esquerda e “HJKLÇ” mão direita?

De acordo com a posição inicial das mãos no teclado, cada dedo irá deslizar sobre o conjunto de teclas ilustradas na imagem abaixo, voltando sempre à posição inicial – “ASDFG” – mão esquerda e “HJKLÇ” mão direita.

Por exemplo: estando com o dedo mindinho esquerdo sobre a tecla “A”, sabemos que imediatamente ao lado encontra-se a tecla “CAPS LOCK”, abaixo desta temos a tecla “SHIFT” e imediatamente abaixo desta tecla, temos a tecla “CTRL”.

O segredo de digitar no teclado está então em deslizar os dedos pelo teclado e não levantá-los para escrever, como habitualmente fazemos.



Processamento de texto

Programas de aplicações práticas

Cada tipo de aplicativo foi criado para que o computador realize uma forma de trabalho já existente. Os processadores de textos funcionam como uma máquina de escrever sofisticada e com múltiplos recursos. Basicamente, um processador de texto é um programa que faz com que



o computador funcione como uma máquina de escrever sofisticada, com a vantagem de uma maior flexibilidade na elaboração de trabalhos. As versões mais modernas dos processadores de textos oferecem, por exemplo, a possibilidade de inserir imagens em um documento, a criação automática de pastas diretas e recursos para corrigir erros de digitação e de gramática. As sofisticadas ferramentas de edição e formatação melhoram a apresentação visual dos documentos, tornando a leitura mais fácil e agradável.

O PROCESSADOR DE TEXTOS:

Um processador de texto tem duas possibilidades de funcionamento: a **edição** e a **formatação**.

- A **edição** é o meio de introduzir ou alterar texto num documento que nos permite guardá-lo e posteriormente alterá-lo.
- A **formatação** é a maneira de especificar o aspeto que o texto terá quando for impresso. Por exemplo, a formatação permite a numeração automática de páginas, o uso de vários tipos e tamanhos de letra, os cabeçalhos, paginação, etc. ...

Quando se escreve um texto, há que ter em conta certas considerações acerca do modo de escrita. As principais regras a cumprir aquando da edição de texto são as seguintes:

- **Nunca** escrever mais que um espaço seguido. O processador de texto tem ferramentas para posicionar o texto onde nós quisermos. A inserção de vários



espaços seguidos pode provocar impressões defeituosas não perceptíveis no monitor.

- **Antes de uma vírgula ou de um ponto**, não se devem introduzir espaços. No entanto é indispensável a sua colocação depois das mesmas. Assim, evitamos colocar uma vírgula ou um ponto no início de uma linha. É que um processador de texto “parte” uma linha pelos espaços entre as palavras.
- Há ainda que ter em consideração **os parênteses**: No exterior dos parênteses, deve inserir-se um espaço, mas não no interior onde não se devem deixar espaços.

Nota: Se na barra de ferramentas estiver **ativado** o comando pode **visualizar** os espaços em branco **como pontos** que **não serão impressos** mas o ajudam a verificar se não tem espaços a mais. Para desativar este comando clique novamente no símbolo.

- Outra regra a cumprir no trabalho com o processador de texto: **Digite o texto sem se preocupar** com os alinhamentos, indentações (avanços ou recuos em relação às margens), mudança de linha e espaçamentos entre linhas. **Limite-se a indicar o final dos parágrafos carregando na tecla Enter**. Quando tiver terminado a digitação do seu texto pode (depois de o seleccionar) formatar todos os aspetos referenciados assim como o tipo de letra, tamanho, cor, etc.

Como escrever?

- Todas as letras com acentos são escritas do mesmo modo, carregando primeiro no acento e só depois na letra.
- Para escrever **letras maiúsculas** premir a teclar **Shift + letra** ou, se quiser tudo em maiúsculas, premir **Caps Lock**. Este último comando alterna entre maiúsculas (ativado) e minúsculas (desativado).

Nota: Pode alterar a palavra ou texto seleccionado para tudo em **MAIÚSCULAS**, tudo em **minúsculas** ou só a primeira letra de cada palavra em **Maiúsculas**, carregando nas teclas **Shift + F3**.

- Para escrever os caracteres situados na linha de cima das teclas (com mais de um carácter) faça **Shift + carácter**.
- Para escrever o terceiro carácter na linha de baixo (das teclas com mais de um carácter) faça **Alt Gr + carácter**.



- Para apagar o carácter à esquerda use a tecla **Backspace**. Se quiser apagar o carácter à direita do cursor ou um bloco de texto previamente selecionado use a tecla **Delete**.

O rato

O índice do rato sobre a janela do processador pode tomar várias formas. Não é casual, simplesmente adapta-se às operações que pode executar nessa zona. Assim, por cima dos menus e dos botões de comandos rápidos ele terá a forma a que estamos habituados (seta). Já por cima da zona de edição a sua forma é outra, mais precisa para trabalhos de posicionamento e de seleção de texto.

Seleção de texto

Quando se pretende aplicar um comando a um dado bloco de texto, temos que primeiro, selecionar o bloco de texto sobre o qual o comando vai atuar.

Para selecionar um bloco de texto existem vários procedimentos possíveis:

Ø Usar teclas ou combinações de teclas

- Usar as teclas cursoras para colocar o cursor no início do bloco pretendido. Premir, sem largar, a tecla **SHIFT** enquanto se usam as teclas cursoras para estender a seleção na direção desejada. Se deixar premida a tecla **SHIFT** + **CONTROL**, o processador seleciona o texto palavra a palavra, em vez de selecionar carácter a carácter.

Shift + Home	Seleciona até ao início da linha
Shift + End	Seleciona até ao fim da linha
Shift + Ctrl + Home	Seleciona até ao início do documento
Shift + Ctrl + End	Seleciona até ao fim do documento

Ø Usar o rato

- Mais fácil ainda é usar o rato. Para **selecionar blocos de texto**, coloca-se o cursor (ponteiro) do rato no **início** do bloco de texto a selecionar. Seguidamente, **premiendo** sempre o botão esquerdo do rato, arrasta-se e só se larga quando se chega ao **fim** do bloco a selecionar.



- Se quiser **selecionar uma palavra rapidamente**, coloque o cursor em cima da palavra a selecionar e, clique **duas vezes** no botão esquerdo do rato.
- Para **selecionar um parágrafo rapidamente**, coloque o cursor em cima do parágrafo a selecionar e, clique **três vezes** no botão esquerdo do rato.
- Para se **selecionar linhas inteiras**, leva-se o cursor do rato até à margem esquerda do parágrafo até que ele se transforme numa **seta**. Uma vez colocado o ponteiro (cursor) do rato nessa área:
 - Com um clique, seleciona uma só linha;
 - Com duplo clique, seleciona um parágrafo;
 - Arrastando o rato (manter premido o botão esquerdo), seleciona várias linhas ou parágrafos conforme o pretendido.

Nota: O aspeto do texto selecionado é o de **texto invertido**, isto é letra branca em fundo preto.

OPERAR COM DOCUMENTOS – Menu Ficheiro/File

Um documento funciona como uma folha ou um conjunto de folhas de papel no qual podemos escrever, desenhar, pintar, etc.

Criar um novo documento ou abrir um já existente.

Uma vez dentro do Word, a forma mais rápida para **criar ou abrir** um documento é utilizar a **barra de ferramentas**:

Pode também no **menu Ficheiro/File** selecionar o comando **Novo/New**.

Guardar um documento

Nota: Não se esqueça que todas as alterações efetuadas num documento devem ser guardadas.

- Pela **1ª vez**: utilize **GUARDAR/Save** ou **GUARDAR COMO/Save As**.
- Nas restantes ocasiões: utilize o **GUARDAR** se não pretender alterar o nome do ficheiro e/ou a sua localização, e **GUARDAR COMO**, caso contrário.

Guardar como documento HTML (hyper text markup language)

Podemos construir páginas Web (Internet), utilizando o processador de texto Word. Para isso, quando guardamos o documento devemos selecionar o tipo HTML



Nota: Algumas das formatações utilizadas não serão visualizadas.

Configurar a PÁGINA

A opção **Configurar página/ Page Setup** do menu **Ficheiro/File** permite configurar:

Configurar página (Margens)

- Superior: 2,5 cm
- Inferior: 2,5 cm
- Esquerda: 3 cm
- Direita: 3,75 cm
- Medio: 0 cm
- A partir do limite do papel
- Cabeçalho: 1,27 cm
- Rodapé: 1,5 cm
- Aplicar a: Todo o documento
- Margens simétricas
- 2 páginas por folha

⇒ a extensão das margens;
⇒ o limite do cabeçalho e rodapé.

Nota: Podemos aplicar as configurações a todo o documento ou a partes do documento.

Configurar página (Tamanho do papel)

- Tamanho do papel: A4 (210 x 297 mm)
- Largura: 21 cm
- Altura: 29,7 cm
- Orientação:
 - horizontal
 - vertical
- Aplicar a: Todo o documento

⇒ orientação da página /paper size (horizontal ou vertical)

Configurar página (Esquema)

- Início da secção: Nova página
- Cabeçalhos e rodapés:
 - Págs. ímpar e pares diferentes
 - Diferente na 1ª página
- Alinhamento vertical: Superior
- Superior e inferior
- Números de linha:
 - Unidades:
 - Linhas...
 - Unidades...
- Aplicar a: Todo o documento

Em esquema/layout, podemos fazer várias opções das quais se destacam:

- ⇒ cabeçalho e rodapé diferente na 1ª página (útil para a capa de um documento) e
- ⇒ a numeração de linhas (útil para testes de linguas)

Visualizar a impressão e imprimir

Antes de imprimir um documento deve fazer uma **pré-visualização** a fim de verificar o aspeto de cada página a imprimir.



Para visualizar

- Na **barra de ferramentas** clique em  ou
- No menu **ficheiro**, opção **Ver antes/Print preview**

Para imprimir

- Na **barra de ferramentas** clique em  ou
- No **menu ficheiro**, opção **Imprimir/ Print**

Notas:

- Na caixa de diálogo **Imprimir** poderá fazer várias opções de impressão do documento, nomeadamente as páginas que quer imprimir e o número de cópias.
- Antes de imprimir verifique que se a impressora que está selecionada é a que quer utilizar.

Fechar um documento

Para fechar um documento, no menu **Ficheiro/File** selecionar a opção **Fechar/Close**.

REALIZAR OPERAÇÕES DE EDIÇÃO DE TEXTO – Menu Editar/Edit

A maior parte das operações de edição exigem que o **texto seja selecionado previamente**. Embora se possam executar com o menu **Editar** vamos referir como se processam, de forma rápida, utilizando a barra de ferramentas ou o menu de atalho (botão direito do rato)

Copiar/ Copy  **Cortar/Cut**  **Colar/Paste** 

Depois de selecionada a palavra ou bloco de texto pode utilizar estes comandos **num documento** ou de um **documento para outro**.

	→		Copia texto de um local para outro.
	→		Movimenta texto de um local para outro.

→ Pode também fazer a movimentação **arrastamento** o texto selecionado para o local pretendido.



Anular/Undo

- O Word, permite-nos **desfazer as ações** realizadas através do botão 
- Depois de se ter anulado uma operação podemos **repetir ou recuperar essa operação** anulada com o botão 

Através do menu **Editar** podemos procurar, no documento, uma palavra ou bloco de texto e substituir essa palavra ou bloco de texto por outro.

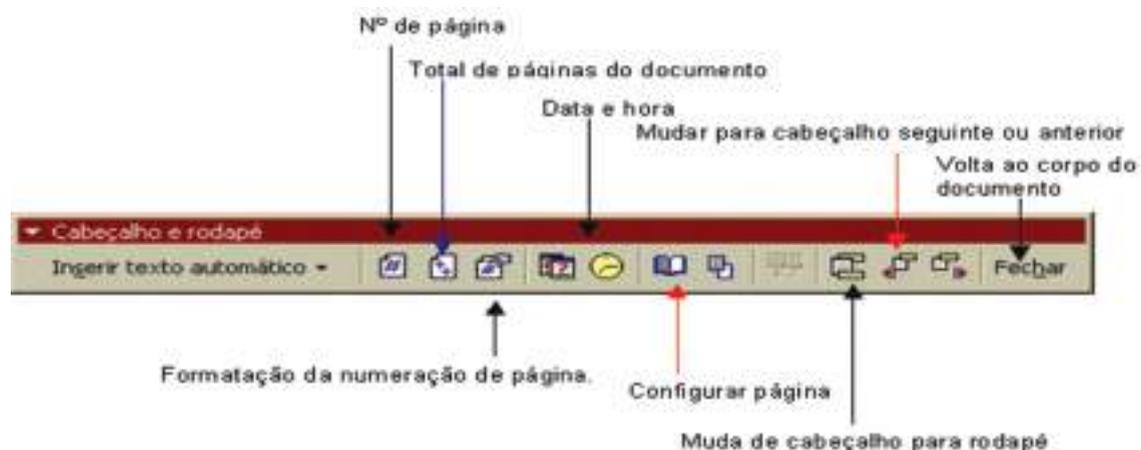
- **Localizar/Find** - Apenas localiza não nos permite substituir.
- **Substituir/Replace** - Faz abrir uma caixa de diálogo onde se escreve o texto ou palavra a localizar e o texto ou palavra que os vai substituir.

UTILIZAR CABEÇALHOS E RODAPÉS

O **Cabeçalho/Header** e o **Rodapé/Footer** é uma informação que se irá repetir respetivamente no topo e fundo das páginas. Podem ser constituídos por títulos, símbolos, logotipos, nome do autor do documento, numeração de página, data, etc.

- No menu **Ver/View** selecionar **Cabeçalho e Rodapé/Header and Footer**.

O Word coloca-nos uma área própria, na margem superior ou inferior da página onde poderemos inserir o texto ou imagem pretendidos. Mas a introdução de alguns elementos úteis pode ser feito através da barra de ferramentas que nos aparece ao selecionar **Cabeçalho e Rodapé**:



INSERIR WORDART

Podemos inserir no nosso documento vários elementos gráficos nomeadamente, texto artístico – WordArt.

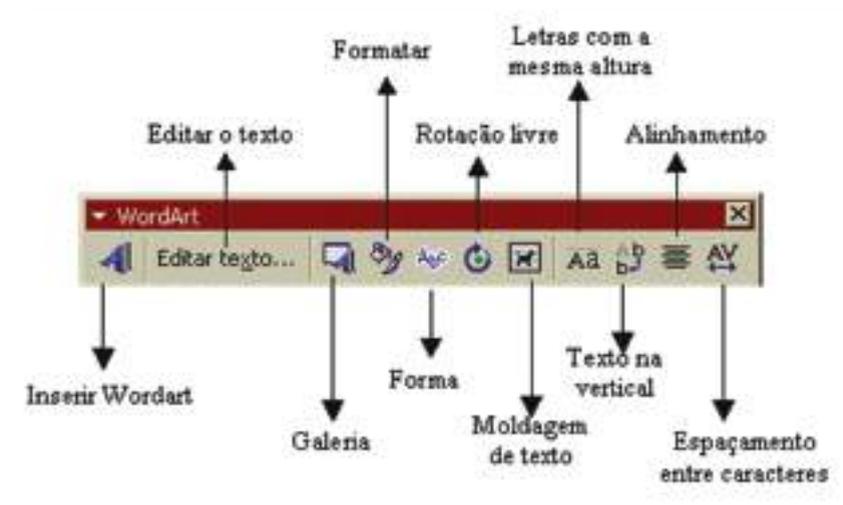


Para utilizar o WordArt pode:

- No menu **Inserir/Insert**, seleccione **Imagem/Picture** e de seguida a opção – **ClipArt**.
- Na barra de **Desenho/ Drawing** clique no botão **Inserir WordArt**.

Nota: Se a barra de **Desenho/ Drawing** não estiver visível no seu ecrã, no **menu Ver/View** seleccione **Ferramentas/Toolbars** e de seguida a opção - **Desenho/Drawing**

- Depois de **Inserir WordArt** digite o texto que pretende e faça **Ok**.
- Se quiser **alterar o seu texto** faça **duplo clique** sobre ele e na caixa de diálogo modifique o texto e ou a formatação e faça novamente **Ok**.



INSERIR IMAGENS

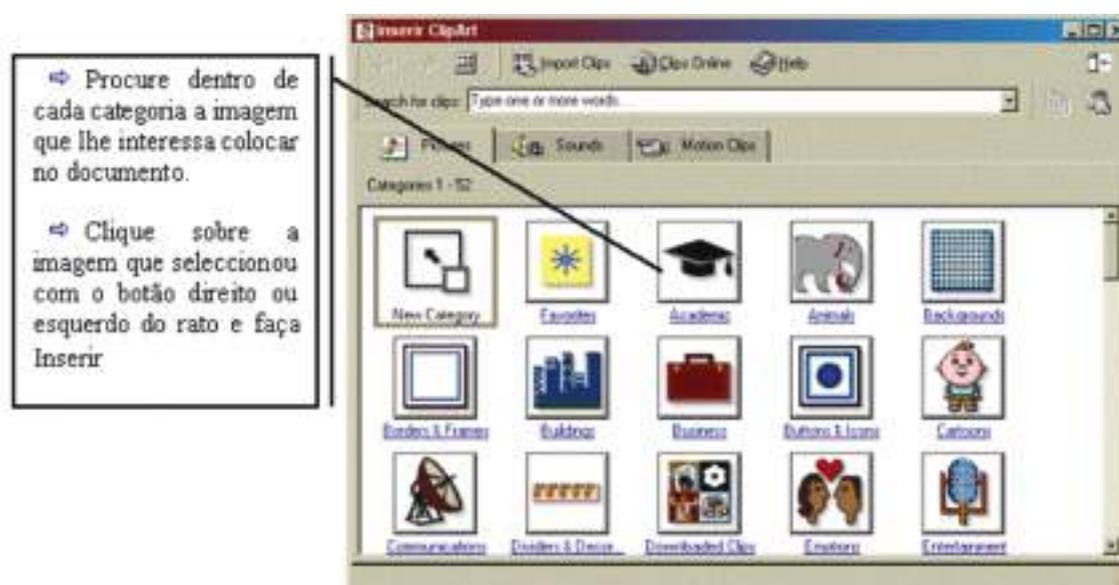
Para introduzirmos uma imagem no nosso documento, no menu **Inserir/Insert**, seleccione **Imagem/Picture** e de seguida uma das duas opções – **ClipArt** ou **Do Ficheiro**

- Ao escolher a opção **Do Ficheiro**, temos que seleccionar a pasta onde se encontra o ficheiro de imagem que pretendemos inserir e de seguida seleccionar o ficheiro com a imagem (GIF, JPG, BMP, etc....).

Após seleccionar o ficheiro de imagem, para que se faça a inserção da imagem no documento, clique **Inserir** ou tecla **Enter**.

- Ao escolher a opção **ClipArt** aparece uma galeria de imagens disponíveis no Word. Coloque o cursor no local do texto onde que colocar a imagem.





Nota: Se não colocou o cursor no local do texto onde quer a imagem **clique** sobre a imagem que seleccionar com o **botão direito do rato** e faça **Copiar**. Após ter copiado a imagem, fazer **Colar** no local onde se pretende que fique a imagem.

INSERIR QUEBRA

Podemos introduzir no nosso documento variados tipos de quebra. No menu **Inserir** seleccionar o comando **Quebra/Break**

Ao aparecer a caixa de diálogo podemos:

- Seleccionar **Quebra de Página/Page Break** – obriga a que o texto comece numa nova página;
- Seleccionar **Quebra de Coluna/Column Break** – obriga a que o texto comece numa nova coluna;
- Seleccionar **Quebra de Secção/Section Break** que pode, entre outras opções, fazer uma mudança para a página seguinte ou continuar na mesma página.

Nota: O texto ou colunas que se encontrem entre duas **quebras de secção contínua** pode ter, numa mesma página, formatações muito diferentes como pode ver no **seguinte exemplo:**



Quebra de secção contínua	A Ausência das Ciências Sociais na procura de soluções para o Ecosistema
Quebra de secção contínua	A ideia tradicional de que os tem afastado a importância que problemas ecológicos apenas as ciências sociais escondem para dizem respeito às ciências naturais, resolver os problemas ecológicos
Quebra de secção contínua	O conhecimento das Ciências Sociais é um contributo notável, e principalmente em países ou sociedades em desenvolvimento, pois as suas considerações técnicas são, na verdade, os aspectos mais significativos na tomada de medidas políticas e económicas que envolvem a problemática ecológica. A maioria das medidas tomadas numa determinada sociedade, mesmo que desenvolvida

INSERIR TABELAS

A forma mais fácil e prática de trabalhar tabelas é utilizar o botão  da barra de ferramentas.

- Comece por colocar o cursor no local onde quer inserir a tabela;
- Clique sobre o botão tabela da barra de ferramentas e aparece um quadro representativo de uma tabela;
- Arraste o rato sobre a tabela para indicar o número de linhas e colunas da tabela.
- Ao deixar de pressionar o botão do rato a tabela é inserida no local onde estava o cursor.
- Introduzir a informação que pretende em cada célula.

Notas:

- Para inserir uma tabela também pode utilizar o menu **Tabela/Table** e seleccionar a opção **Inserir... Tabela**.
- Não fique preocupada(o) com a definição inicial do número de linhas e colunas, nem com a dimensão das mesmas. **Pode sempre que quiser fazer reajustamentos.**



TRABALHAR COM TABELAS

O menu tabela permite-nos aceder às várias opções de edição e formatação de tabelas:

a) **Unir e dividir células:** podemos unir várias células selecionadas escolhendo a opção

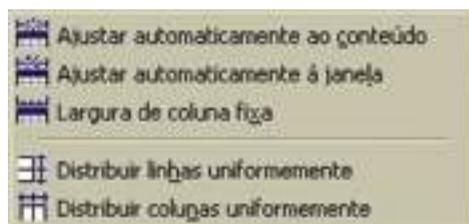
Unir Células, ou dividir uma célula em várias, clicando na opção **Dividir Células**.

b) **Dividir tabela:** para dividir uma tabela em duas.

c) **Repetição das linhas de título:** escolher esta opção para repetir a 1ª linha da tabela.

d) **Formatação automática de tabela:** para formatar a tabela utilizando um conjunto predefinido de cores e sombreados.

e) **Ajustar automático:** ajustes na dimensão da tabela



f) **Mostrar e ocultar linhas de grelha:** para ajudar na formatação e edição da tabela, é possível visualizar as linhas que limitam a tabela. Caso não seja necessário podem-se ocultar. **Nota:** estas linhas não aparecem na impressão da tabela.

g) **Propriedades da tabela:** permite-nos definir o tamanho e alinhamento da tabela, colunas, linhas e células.

Pode também usar a barra de formatação de Tabelas e Limites, para executar as tarefas com maior rapidez.



ELEMENTOS QUE PODEM INSERIR NUM DOCUMENTO

INSERIR OBJECTO

Um **objeto** pode ser uma caixa de texto, uma imagem, uma seta, uma forma automática, etc. A sua principal característica é que pode ser manipulado de forma relativamente autónoma em relação ao texto do documento.

A partir do menu **Inserir/Insert** podemos inserir objetos de grande interesse para escrever **expressões matemáticas** tais como frações, expoentes, símbolos de raiz, etc.

- **Coloque o cursor** no local onde quer inserir a **expressão matemática**;



- No menu **Inserir/Insert** escolha a opção **Objeto/Object...:**
- Na caixa de diálogo **Criar Novo/Creat New** procure a aplicação **“Microsoft Equação/Equation”**;
- Aparece a seguinte barra de ferramentas:

Nota:

- Se este tipo de objeto (**Microsoft Equação/Equation**) não aparecer na lista do quadro **Objeto**, terá de proceder à sua instalação através do **CD do MS Office**.

INSERIR FICHEIROS

Para além dos elementos que já foram referidos, podemos também inserir ficheiros de texto no nosso documento. Esta opção é bastante útil quando queremos **juntar vários ficheiros** num só.

- **Coloque o cursor** no local onde quer inserir o **documento/ficheiro**;
- No menu **Inserir/Insert** escolha a opção **Ficheiro/File**;
- Depois de **seleccionado** o ficheiro a inserir fazer **Inserir**. O ficheiro de texto será colocado a partir do local onde estava o cursor.

Nota:

- A opção inserir ficheiro pode ser utilizada para inserir ficheiros do próprio Word ou compatíveis com o Word tais como, ficheiros do Wordpad, do Notepad, etc.

DOCUMENTOS MODELO

Na nossa vida profissional temos que utilizar, muitas vezes, documentos de um mesmo tipo em que apenas variam alguns dados como sejam: grelhas de avaliação, cartas aos encarregados de educação, etc..

CRIAR DOCUMENTOS MODELO

Para se poupar tempo e rentabilizar o nosso trabalho podemos criar no Word documentos **Modelo/Template** que podem ser utilizados sempre que apenas variem alguns dados.

- Em **Ficheiro/File** seleccionar **Novo/New**;
- **Criar** o documento base para o modelo como qualquer outro documento, não esquecendo que só deve incluir elementos e formatações que irão ser comuns a novos documentos criados a partir dele.



- No final devemos, no quadro de **Guardar Como/Save As** selecionar **em Guardar como tipo/Save as type: Modelo de documento/Document template (*.dot)**.

Nota:

- O Word atribui a extensão (.dot) aos documentos modelo e propõe que estes sejam guardados na pasta **Modelos**. Embora se possam guardar em qualquer pasta, convém aceitar a sugestão do Word pois ele será localizado automaticamente sempre que se quiser criar um novo documento.

UTILIZAR DOCUMENTOS MODELO

Para se utilizar um documento modelo criado por nós procede-se da mesma forma como se de um modelo do próprio Word se tratasse:

- Em **Ficheiro/File** selecionar **Novo/New**;
- Na caixa de diálogo de **Novo/New** selecionar o **modelo criado e abri-lo**.
- No final guarda-se o novo documento criado a partir do modelo tendo apenas a preocupação de lhe **dar um nome e indicar o local (pasta) onde o vamos guardar**. O documento modelo ficará inalterado.

Nota:

- Se quiser alterar um documento modelo só tem que o abrir, alterar e ao guardar escolher a opção **“Modelo de documento/Document template (*.dot).”**

IMPRESSÃO EM SÉRIE ou Mail Merge

A impressão em série é utilizada quando se pretende obter um documento, em que se mantém o corpo do texto e se alteram alguns parâmetros/campos. Por exemplo, podemos criar um convite personalizado para uma festa de aniversário, em que o texto do convite é comum a todos os amigos, mas o nome e morada são diferentes para cada um deles.

Para utilizar a impressão em série temos que criar **2 documentos diferentes**: um com o texto comum (documento principal/main document) e outro com os dados variáveis (documento de dados ou base de dados/ data source) em forma de tabela. Depois teremos que adaptar o documento principal ao documento de dados e finalmente fazer a fusão (mesclar) os dois documentos.



CRIAR O DOCUMENTO PRINCIPAL/ MAIN DOCUMENT

No menu **Ferramentas/Tools** selecionar a opção **Impressão em Série/Mail Merge**. Surge a seguinte caixa de diálogo onde vai indicar de que tipo é o seu documento principal:

	<p>⇒ Em Documento principal clique em Criar/Create;</p> <p>⇒ No botão Criar, escolhemos o tipo da impressão em série, neste caso, a opção Cartas de formulário/ Form Letters;</p> <p>⇒ Faça clique sobre o botão Janela ativa/ Active Window (porque está posicionado sobre o documento base).</p>
--	--

Nota:

- Ao criar o documento principal podemos escolher entre **Janela ativa**
- (documento que estamos a utilizar no momento) ou **Novo documento principal/ New Main Document** (criar um novo documento).

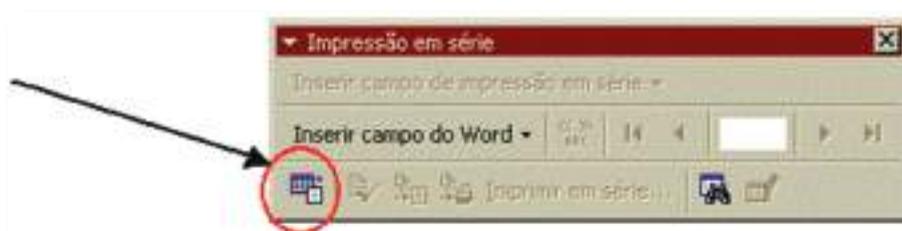
<p>⇒ De seguida, na nova caixa de diálogo, faça clique sobre o botão Editar/Edit, para passar à edição e formatação do conteúdo do documento principal.</p> <p>⇒ Depois de editarmos e formatarmos o documento principal estamos prontos para criar ou a abrir (caso já exista um) o nosso Documento de dados / Data source</p>	
---	--

DOCUMENTO DE DADOS

Como estamos no documento principal, na barra de ferramentas da **Impressão em série** podemos clicar no botão



Gestor da
Impressão em
Série;

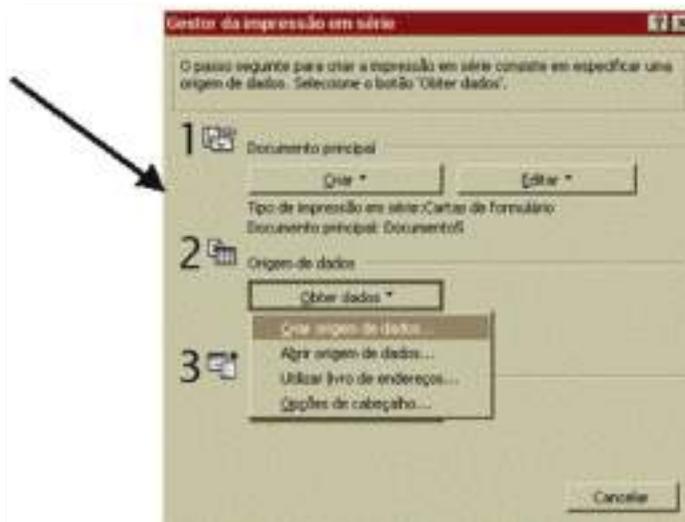


ou

No menu **Ferramentas/Tools** seleccionar a opção **Impressão em Série/Mail Merge** para criarmos ou abriremos o nosso documento de dados.

Surge a seguinte caixa de diálogo onde vai indicar a **origem dos dados**:

- Clique botão Obter dados/Get data;
- Selecione Criar origem de dados / Create data source para criar o documento de dados.



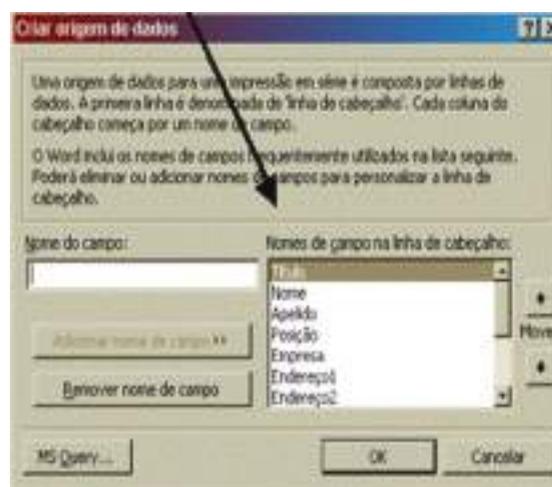
Nota:

- Caso exista já um documento de dados clique em Abrir origem de dados Open data source e indique o nome do ficheiro/documento.

Ao seleccionar **Criar origem de dados /Create data source** aparece nova caixa de diálogo onde a **listagem** que aparece à direita contém os **campos** que podemos ou não utilizar no nosso documento de dados.

Podemos então, acrescentar ou remover campos à lista de campos definida pelo Word:

- Para **remover** um nome de campo da lista (que não quer utilizar) selecione o campo e faça clique sobre o botão "**Remover nome de campo/ Remove Field Name**"



- Para **acrescentar** um nome de campo que não está na lista, escreva o nome do campo em **Nome do campo/ Field Name** e faça clique sobre o botão “**Adicionar nome de campo/ Add Field Name**” ou prima “**Enter**”.

Quando todos os campos a utilizar estiverem na **listagem da direita**, clicamos sobre **OK**. O Word precisa **gravar a base de dados** assim, devemos digitar **o nome** da base de dados na caixa de diálogo para guardamos o nosso documento de dados.

Como a base de dados não contém registos (só tem o nome dos campos), **para os introduzir é necessário:**

- Selecionar a opção **Editar origem de dados/Edit data source;** 
- Na caixa de diálogo, com a base de dados sob a forma de formulário, digitar os dados do primeiro registo.
- Para adicionar um novo registo clicar sobre **Adicionar novo/Add New**.
- Quando tiver terminado de digitar todos os registos, para voltar ao documento base ou principal, fazer **OK**.

Nota:

- Se quiser ver o formulário em **forma de tabela** clique no botão **Ver Origem/ View Source**. Na tabela pode ver todos campos e registos. Preencha as informações em cada campo. Para acrescentar novos registos basta inserir novas linhas na tabela. Depois de digitares a informação no último campo carrega na tecla “**TAB**” e automaticamente é criado um novo registo. Para voltar ao documento principal clique em 

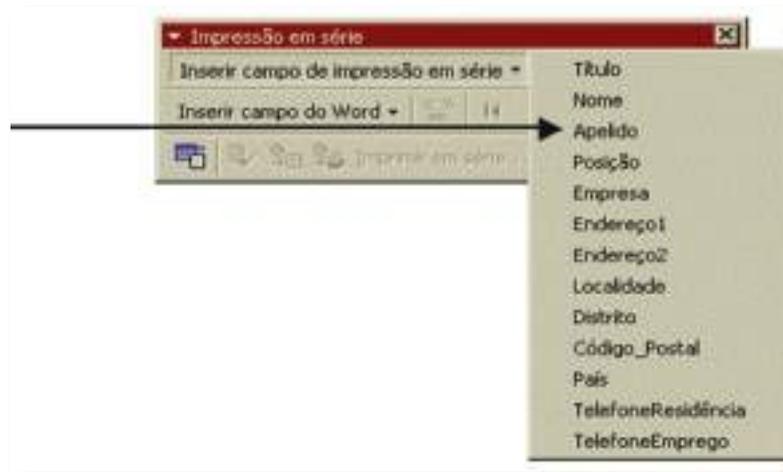
INSERIR CAMPOS NO DOCUMENTO PRINCIPAL

Para adaptarmos o documento de dados ao documento principal e inserir os dados que pretendemos:

- Escolher a opção **Editar documento principal /Edit main document;**
- Colocar o cursor onde se pretende inserir o campo por exemplo «Nome», «Apelido» etc.;
- Clicar sobre o botão **INSERIR CAMPO DE IMPRESSÃO EM SÉRIE/Insert Merge Field;**



Surge a lista de campos da base de dados



- Selecionar **Nome** para o colocar no documento principal, no local onde tem o cursor;
- **Repetir os passos** para os restantes títulos de campos pretendidos no documento principal;
- **Guardar /salvar** o seu documento principal.

Nota:

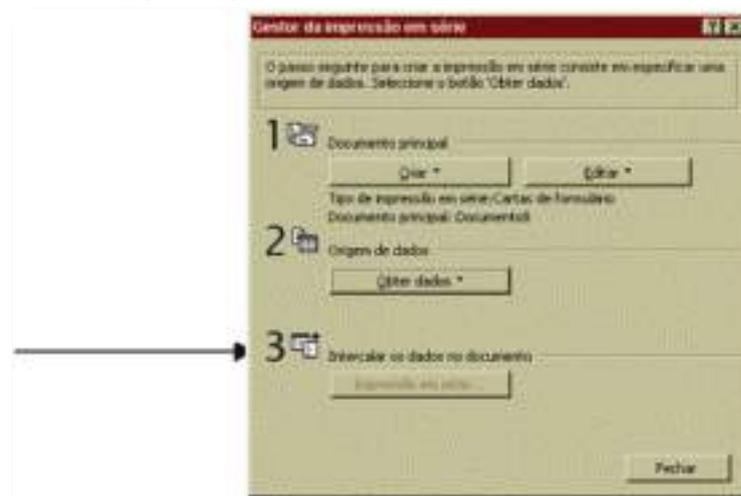
- Pode não usar todos os campos da base de dados mas, em qualquer altura, pode utilizar essa base de dados com outro tipo de documento principal.

INTERCALAR/MESCLAR

Posicione o cursor no documento principal e para intercalar os dados no documento pode:

a) Utilizar no menu **Ferramentas** a opção **Impressão em Série**:

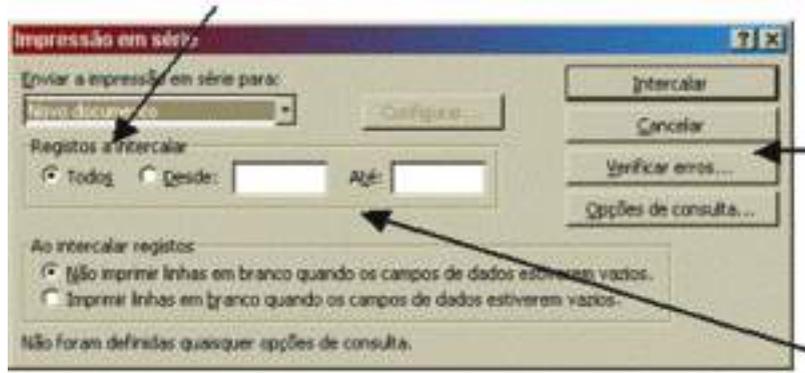
Na caixa de diálogo escolha **Intercalar (merge)** os dados no documento;



Ao fazer intercalar aparece nova caixa de diálogo com várias opções tais como:



- Enviar a impressão em série para um novo documento que vai conter todas as cartas criadas ou enviar para a impressora



- Verificar, antes de gerar as cartas, se existem erros no documento principal ou no documento de dados;
- Selecionar os registos que quer utilizar,

- No fim clicamos em **Intercalar**.

b) Utilizar a barra de ferramentas da **Impressão em série**:



Conclusão:

O Word permite que se crie textos com estética profissional tendo a vantagem de se usar a interface gráfica do Windows, mas existe ainda uma gama de outras ferramentas que permite criar documentos ainda mais bem elaborados com recursos sofisticados além de facilitar bastante o trabalho de quem o utiliza devido a seus recursos de automatização e padronização.



Propostas de trabalho

1. De que forma, no seu entender, é que as tecnologias de informação e comunicação vieram influenciar as mudanças na comunicação, quer interna quer externa, de uma empresa?
2. O que entende por Ergonomia?
3. Uma má postura ao utilizar o computador pode conduzir a que tipos de problemas?
4. Qual a postura e posição correta ao trabalhar com o seu computador?
5. Aponte algumas das técnicas a serem utilizadas no seu trabalho quando utiliza o computador. E relativamente ao ambiente de trabalho, quais as condições que se devem observar?
6. Defina Dactilografia.
7. O que nos possibilita a técnica de digitação?
8. Que layouts de teclados conhece? Qual o mais utilizado atualmente?
9. Como deve posicionar as mãos no teclado quando está a trabalhar no computador? E como digitar?
10. Digite meia página com os seguintes exercícios:
 - asdfg asdfg asdfg asdfg
 - asdfg asdfg asdfg asdfg
 - asdfg asdfg asdfg asdfg
 - gfdsa gfdsa gfdsa gfdsa
 - gfdsa gfdsa gfdsa gfdsa
 - gfdsa gfdsa gfdsa gfdsa



Bibliografia

O professor que lecionar o módulo proporá os livros, revistas, endereços da internet ou outros recursos, de forma que os alunos possam desenvolver os seus estudos e pesquisas indispensáveis ao processo de aprendizagem.

A título de exemplo, sugere-se a seguinte bibliografia/recursos:

Livros

ALMEIDA, José Carlos et al (2010), *Área de Integração*, Porto, Porto Editora

GARCIA, e D'ELIA, M. E. S. (2005), *Secretária Executiva*. 1.ed. São Paulo: IOB-Thomson (Coleção Cursos IOB).

REBELO, Francisco (2004), *Ergonomia no dia-a-dia*, Lisboa, Edições Sílabo.

SANTOS, Madalena (1989), *A comunicação Dentro e Fora da Empresa*, Porto, Porto Editora.

Sites da Internet

Dicas ergonómicas:<http://www.areaseseg.com/ergonomia/25dicas.html>

Técnicas de digitação:<http://www.rcc.gov.pt>

Recursos multimédia:<http://www.eps-frei-antonio-chagas.rcts.pt>

Outros recursos

Computadores, com ligação à Internet.

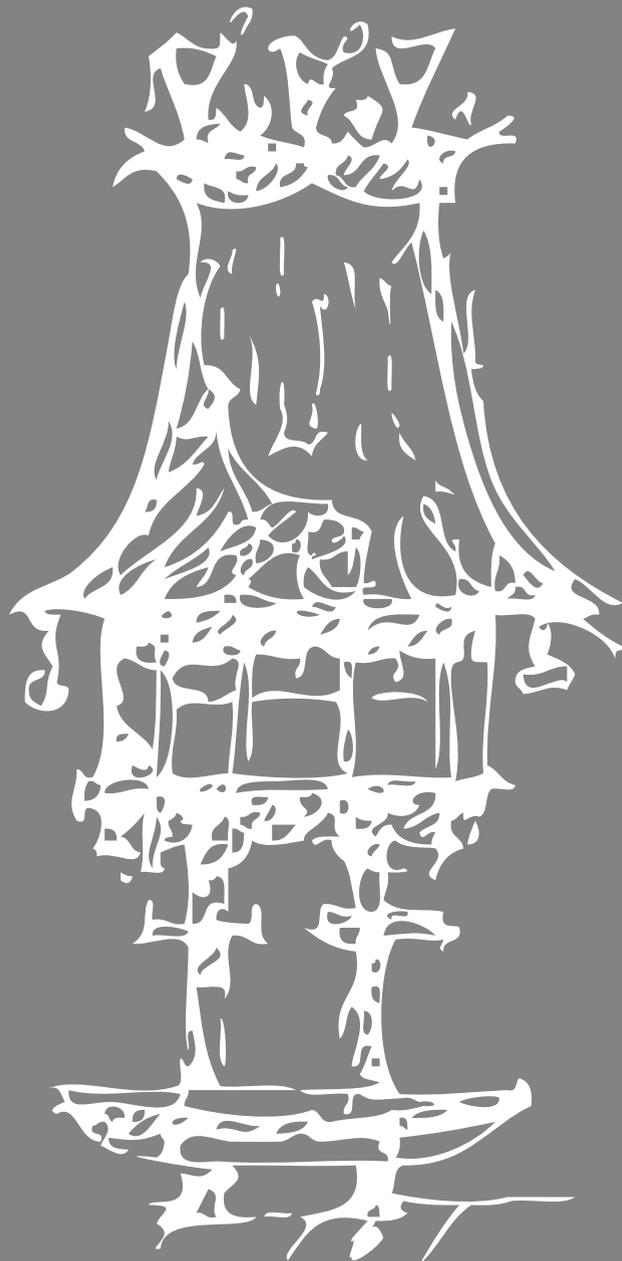
Impressoras.

Scanner.

Videoprojector.

Aplicações informáticas para escritório.







Registo Eletrónico da Informação

Módulo 17

Apresentação

Neste módulo pretende-se analisar e compreender as potencialidades e vantagens da utilização das ferramentas informáticas, como auxiliares da atividade profissional, nomeadamente no que se refere ao registo eletrónico da informação.

Objetivos de aprendizagem

- Reconhecer a importância do armazenamento da informação digitalizada.
- Utilizar corretamente as técnicas de digitalização de documentos sob a forma de imagem e OCR (Reconhecimento Ótico de Caracteres).
- Gerir eficazmente a informação relativa à carteira de clientes e fornecedores, com recurso a Sistemas de Gestão de Bases de Dados.
- Aplicar conhecimentos adquiridos na resolução de questões práticas.

Âmbito de conteúdos

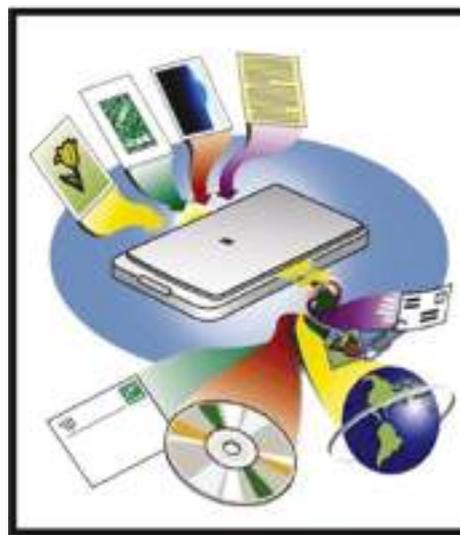
- A digitalização de documentos
- A gestão da carteira de clientes e fornecedores, através de Sistemas de Gestão de Bases de Dados.



A digitalização de documentos

A **Digitalização** pode ser definida como sendo a conversão de um suporte físico de dados e/ou informação para um suporte em **formato digital** informatizado. Basicamente, substitui os documentos em papel, permitindo um acesso mais rápido e armazenamento mais eficiente.

Com a subida significativa em circulação de documentos em papel, muitas empresas têm problemas em administrar, compartilhar e armazenar esses documentos. São contratos, processos jurídicos, documentos de Recursos Humanos, notas fiscais e muitos outros documentos que fazem parte dos processos de negócios dessas empresas. Muitas vezes, esses documentos precisam ser arquivados por longo tempo e consultados



frequentemente, o que sempre gera custos adicionais de armazenamento, horas de pesquisa e guarda, além do elevado número de cópias, para possibilitar que o documento seja analisado por mais de uma pessoa.

A perda de um documento pode causar prejuízos que vão além do simples papel. Uma empresa retalhista, por exemplo, que tenha um contrato de compra e venda de um frigorífico extraviado, não poderá provar nada caso o seu cliente deixe de pagar as prestações.

Como fazer para digitalizar ou *scanear* um documento:

- Abrir a tampa superior do *scanner*.
- Colocar o documento a digitalizar no vidro do *scanner*, voltado para baixo no vidro, na posição de acordo com as indicações do *scanner*.
- Fechar a tampa.
- Pressionar o botão do *scanner* para digitalização.
- Visualizar a pré-visualização e fazer os ajustes que considerar ser necessário antes de digitalizar definitivamente.
- Digitalizar e guardar o documento, onde lhe pareça mais conveniente.



Todos os documentos do dia-a-dia e seus suportes são convertidos para o meio digital, transformados em imagens e gravados como arquivos TIF, JPEG ou PDF. Todas as imagens passam por um tratamento especial de imagem, onde fica garantida a sua qualidade.

Procedimento e etapas da digitalização:



Vantagens da digitalização:

- Acesso múltiplo e instantâneo;
- Rapidez de acesso à Informação;
- Duplicação a baixo custo;
- Baixos custos de manutenção dos sistemas de armazenamento;
- Segurança e confidencialidade garantida com permissões e controlo de acessos;
- Eventual eliminação do documento físico com as vantagens subsequentes;
- Controlo, monitorização e estatística;
- Transposição de microfimes para formato digital e vice-versa.



Quando nos referimos à digitalização de documentos não estamos somente a falar de documentos de papel, pois outras *media* físicas e até mesmo abstratas tais como a voz, podem ser digitalizadas.

Assim podemos ter:

- **Digitalização de Documentos de Papel:** *Scanear* documentos de papel, convertendo-os para o meio computacional é a aplicação mais direta da digitalização. Em geral os documentos de papel compõe a imensa maioria dos suportes e anexos documentais das empresas (devido à sua facilidade de produção). Os documentos de papel ao mesmo tempo que são simples para serem produzidos, são extremamente ineficientes e dispendiosos no seu armazenamento e na sua busca. Armazenar papel ocupa espaço e procurar informações no papel, por mais que se organize, é uma operação que leva tempo. Ao digitalizar os documentos do papel para as *media* digitais eliminamos, por um lado as desvantagens desse meio e, por outro, tornamos as operações de busca e de armazenamento simples e baratas.

- **Digitalização de Imagens:** Outro tipo de *media* física muito comum e muito digitalizado são as imagens. A principal vantagem em converter *media* físicas de foto para as *media* digitais é a preservação do suporte. As *media* físicas se mau armazenadas tendem a deteriorar-se, enquanto as *media* digitais preservam-se de modo indeterminado se bem tratadas, devidamente copiadas e armazenadas da maneira correta. Com imagens digitalizadas, também temos um bom ganho em organização e busca que só é possível com a digitalização destes documentos.



- **Digitalização de Voz:** Ligações, negociações, ideias... a voz é um poderoso instrumento de trabalho e muitas vezes as informações essenciais são produzidas e armazenadas neste meio. Embora a voz não possa ser



fisicamente armazenada em meios tais como o papel (como temos com as imagens e texto) muitas vezes ela é armazenada em *media* não adequadas, de baixa qualidade e baixa durabilidade. Digitalizar a voz no caso, indica que as gravações serão tratadas, remasterizadas e devidamente armazenadas na *media* digital adequada. Ao proceder dessa maneira, além do ganho de qualidade ainda temos a vantagem da durabilidade dos dados que estarão melhor armazenados.



Bases de dados

O mundo que nos rodeia está repleto de fontes de informação. Os sentidos são solicitados ininterruptamente obrigando-nos a um constante processo de aquisição, armazenamento e interpretação de dados.



A nossa capacidade de lidar com estas grandes quantidade de dados é limitada pelo que tendencialmente somos levados a selecionar, para armazenamento, apenas aqueles que nos são mais apelativos ou necessários delegando o resto em sistemas auxiliares de memória como agendas ou “*post it's*”.

Alguns conjuntos de dados são facilmente armazenados nestes suportes, outros requerem sistemas com estrutura e procedimentos mais complexos. Designamos este último conjunto de sistemas por **Sistemas de Base de Dados**.

Estes sistemas permitem o armazenamento de dados de forma estruturada e sistemática e sendo dotados de uma organização mais complexa, permitem manter para além dos dados em si alguma estrutura semântica. Estes sistemas permitem enfrentar o volume crescente de dados, garantindo a sua persistência e reduzindo a complexidade da sua organização e análise.

Os sistemas de base de dados têm um papel fundamental na sequência Dados, Informação, Conhecimento. Associados à camada base estes sistemas permitem o armazenamento de grandes quantidades de factos, garantindo a sua integridade e persistência para posterior utilização.



Uma **base de dados** consiste num conjunto de registos que representam partes de conhecimento. A utilização de bases de dados possibilita relacionar a informação de forma automática e eficaz, agilizando a análise e consulta por parte dos utilizadores.

Vejamos um exemplo:

Uma escola recebe regularmente candidaturas espontâneas de professores, que contêm uma carta de apresentação e um currículo, mais ou menos longo. Sendo necessário, por exemplo, em caso de baixa prolongada por doença de um docente, proceder à sua substituição, como deverão estas ser arquivadas? Quais serão as informações relevantes para seleccionar candidaturas entre as recebidas?

Hipótese 1

Por área técnica?

Mas um professor pode propor-se dar aulas em várias áreas. Duplicar-se-ão então as candidaturas, aumentando desnecessariamente o volume do arquivo em papel?

Hipótese 2

Por área de licenciatura?

Mas um professor pode ser licenciado numa área e dar aulas noutras, em resultado da sua experiência profissional.

Hipótese 3

Por área de residência?

Mas o professor pode ter disponibilidade para deslocações ou uma segunda casa.

Poder-se-ão continuar a estabelecer hipóteses, mas, dificilmente, recorrendo apenas ao arquivo em papel, se chegará a uma que permita uma consulta funcional e rápida.

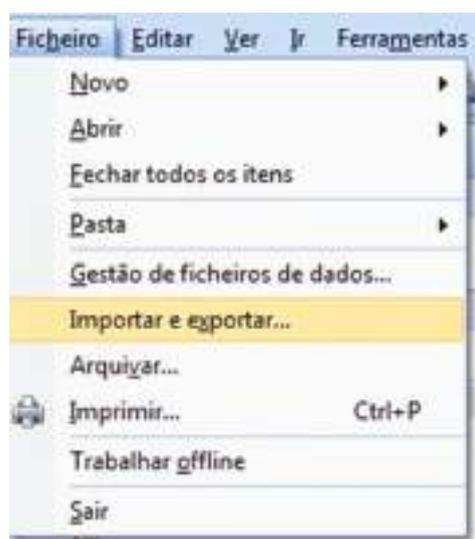
Uma solução possível será a de criar uma base de dados que inclua os seguintes campos:



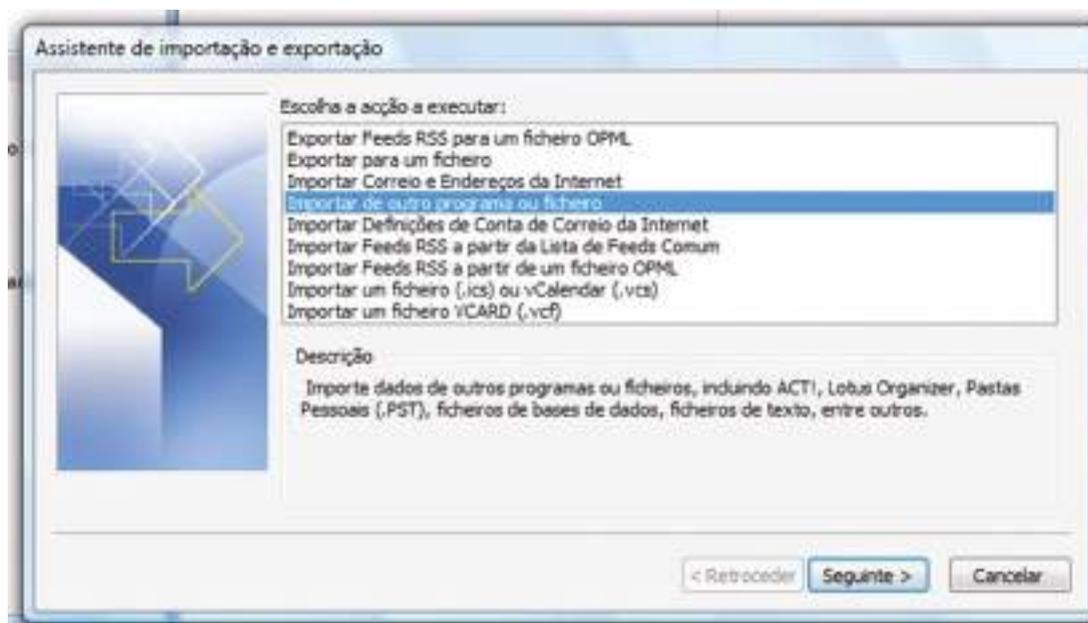
Nome Completo	Morada	Nº Contacto	Grau/Área Académica	Área Docência	Anos Experiência	Obs.

O ficheiro de contactos do *Outlook* é uma base de dados que poderá ser aproveitada em muitas circunstâncias, sendo extremamente fácil e rápido exportar a informação contida nas fichas para outras aplicações, como o *Excel* ou o *Acess*, ou importar destas para o *Outlook*, como se poderá verificar pela sequência de imagens abaixo.

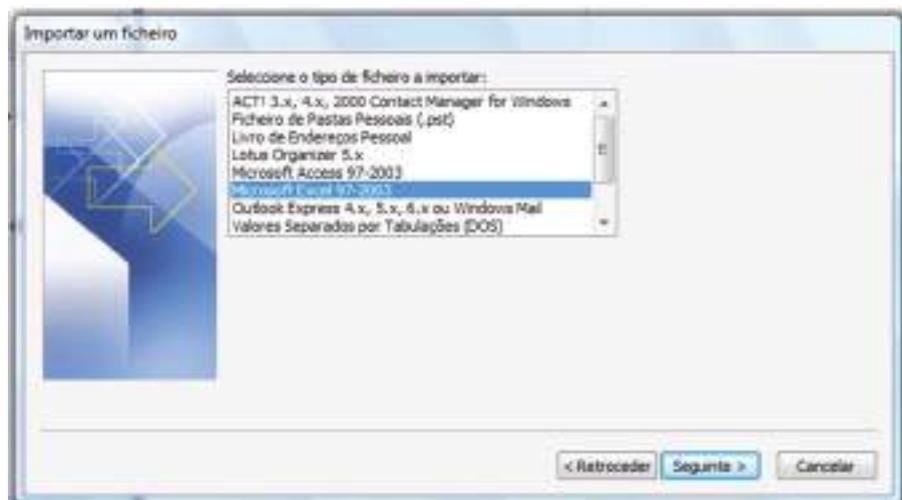
No menu Ficheiro (*File*), escolher-se-á a opção Importar e exportar (*Import and Export*).



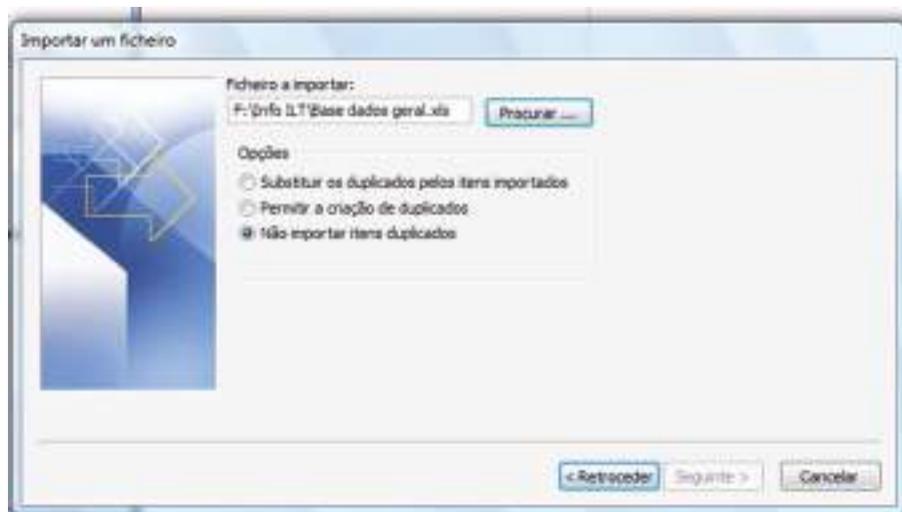
Selecionar-se-ão depois as várias opções indicadas abaixo pelo assistente, seguindo os passos sugeridos em cada janela.



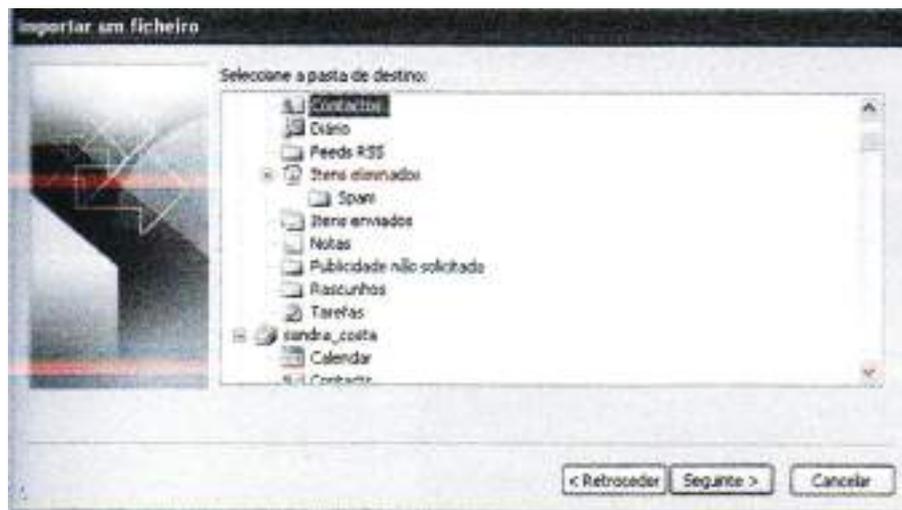
No caso de se pretender importar a partir de uma base de dados em Excel:



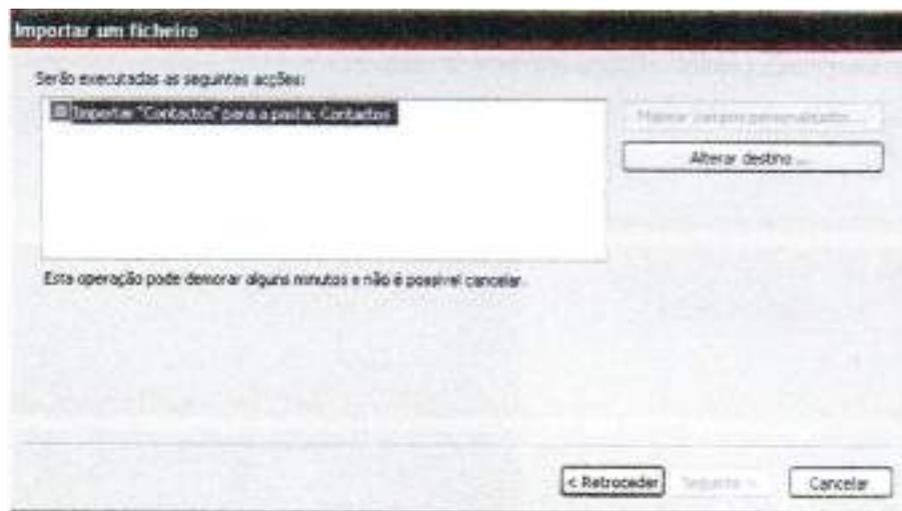
Selecionar-se-á depois o ficheiro pretendido.



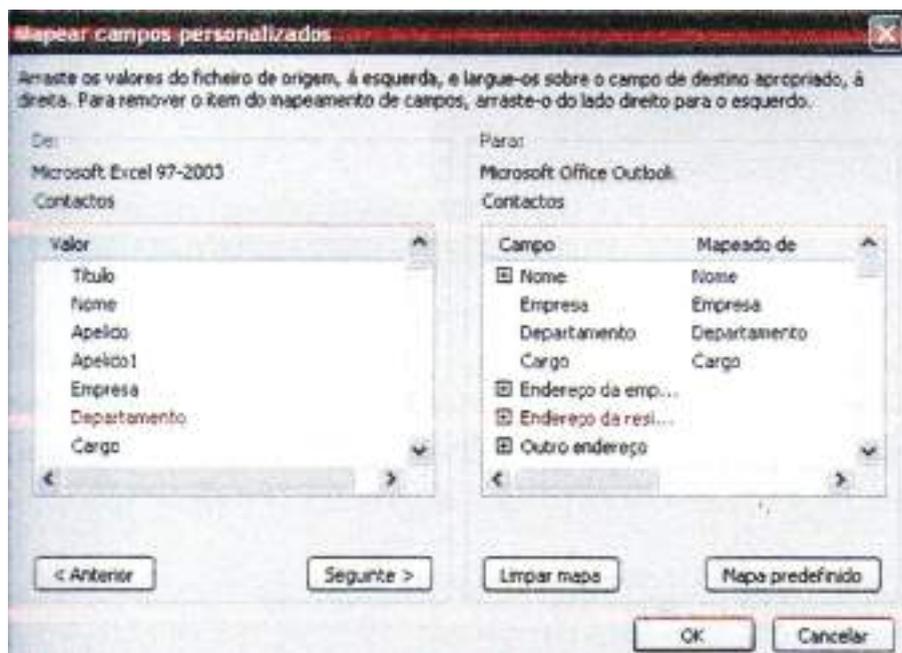
Indicando-se a pasta de destino dos dados:



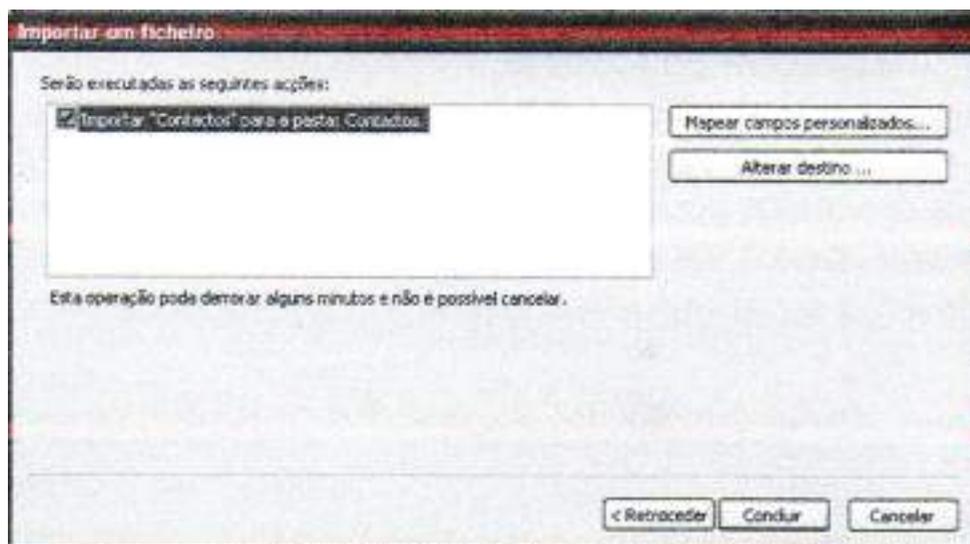
Validando-se o ficheiro já selecionado:



Mapeando-se (estruturação da importação ou exportação, fazendo corresponder campos) os campos de base de dados os das fichas de contacto do Outlook:



E, finalmente, seleccionando-se o botão Concluir (*Finish*).



Base de dados em Excel

Além de muitas outras potencialidades, o Excel também permite manipular bases de dados simples. Uma base de dados não é mais do que uma lista de itens ou pessoas. Nessa lista existem várias colunas. **Cada coluna representa um campo.** Por exemplo numa base de dados, em que pretendemos guardar informação útil sobre os nossos Clientes, temos os seguintes campos:

- **Nome:** Coluna onde escrevemos o nome dos nossos clientes;
- **Morada:** Coluna onde escrevemos a morada de cada um;
- **Localidade:** Coluna onde escrevemos a localidade de cada cliente;
- **Nº de Telef:** Coluna onde colocamos o Nº de telefone de cada um.

Os dados relativos a cada cliente serão escritos em cada linha. Por isso a **cada linha dá-se o nome de registo.** Exemplo de uma lista de clientes que poderia ser a base de dados:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324501
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
Formex, SA.	R.Gov. José Celest. da Silva,2	Díli	7104412
Hotel dos Sonhos	Av. da República, 34	Liquiçá	3324505



Criação da Base de dados

- Para criar uma base de dados é muito simples. Basta iniciar um novo livro em branco ou passar para uma folha livre de um livro já existente. Depois é só começar a escrever os dados. A primeira coisa a escrever é o nome dos campos. Depois, por baixo de cada campo, são colocados os dados relativos a cada pessoa. Tal como estava no exemplo.

EDITAR A BASE DE DADOS

- Alterar;
- Acrescentar;
- Apagar.

ALTERAR DADOS

- Para alterar dados basta alterá-los diretamente na lista de dados. Apenas temos de garantir que esses dados estão visíveis!

ACRESCENTAR DADOS

- Para acrescentar dados, basta acrescentá-los diretamente na lista de dados, nomeadamente no fim da lista.

APAGAR DADOS

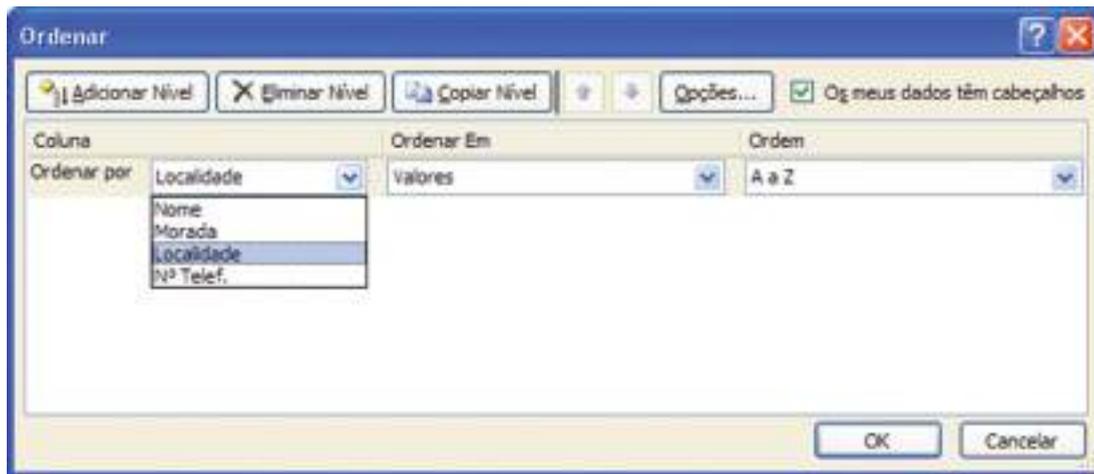
- Para apagar dados, basta apagá-los diretamente da lista. Através das formas habituais de apagar informação no Excel (eliminar conteúdo, células, linha, coluna).

ORDENAR A BASE DE DADOS

Uma operação que facilita a consulta da base de dados é a sua ordenação. Para ordenar uma lista temos de selecionar a parte que queremos ordenar e executar o comando **Dados > Ordenar**. Com isto surge a caixa de diálogo de ordenação. Aí especificamos qual o campo pelo qual vai ordenar e a ordem (ascendente ou descendente) com que irá ficar a lista. Vamos ordenar o exemplo apresentado por Localidade e de forma ascendente.



Teríamos que escolher o campo Localidade na opção “Ordenar por”, e na Ordem “A a Z”, tal como mostra a figura:



Resultado:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324502
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
Formex, SA.	R.Gov. José Celest. da Silva,2	Díli	7104412
Hotel dos Sonhos	Av. da República, 34	Liquiçá	3324505

Também podemos ordenar por vários critérios de uma só vez. Neste caso ordena primeiro por um dos critérios e só depois pelo outro. Ao 1º critério dá-se o nome de chave primária (pois é por este que ordena em primeiro lugar). Ao 2º critério dá-se o nome de chave secundária (pois só ordena por este em segundo lugar).

Suponhamos que queremos ordenar a nossa lista do seguinte modo:

- **Chave primária:** campo localidade em ordem descendente;
- **Chave secundária:** campo nome em ordem ascendente.

Na opção adicionar nível, permite apresentar mais chaves de ordenação. Neste exemplo em concreto ficaria:





Resultado:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Hotel dos Sonhos	Av. da República, 34	Liquiçá	3324505
Formex, SA.	R.Gov. José Celest. da Silva,2	Díli	7104412
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade,61	Baucau	3327910

Repare que agora a lista está ordenada primeiro por localidade em ordem descendente.

Para cada localidade está ordenada por nome em ordem ascendente.

CONSULTAR A BASE DE DADOS

Para consultar uma base de dados temos duas hipóteses:

- Consultamos todos os dados;
- Consultamos apenas os dados que nos interessam.

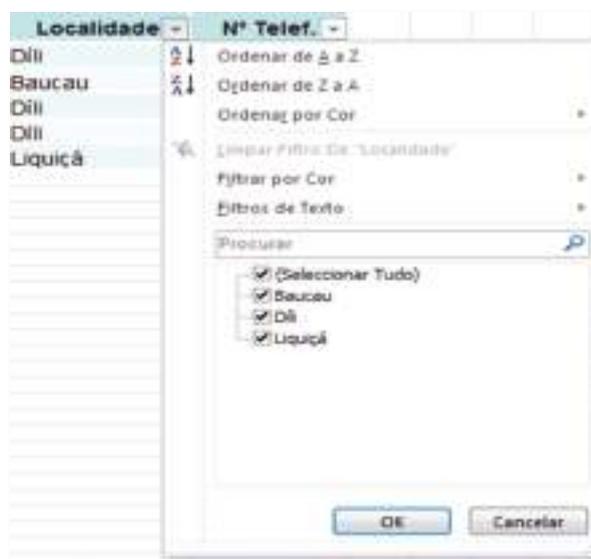
Na 2ª situação temos de indicar o que pretendemos consultar. A esta operação dá-se o nome de filtrar a base de dados.

USAR O FILTRO DA BASE DE DADOS

- Agora já podemos filtrar os dados de modo a que apenas seja mostrado o que pretendemos. Suponhamos que queremos consultar todos os clientes que residem em Díli. Para isso temos de clicar com o rato em cima do botão associado



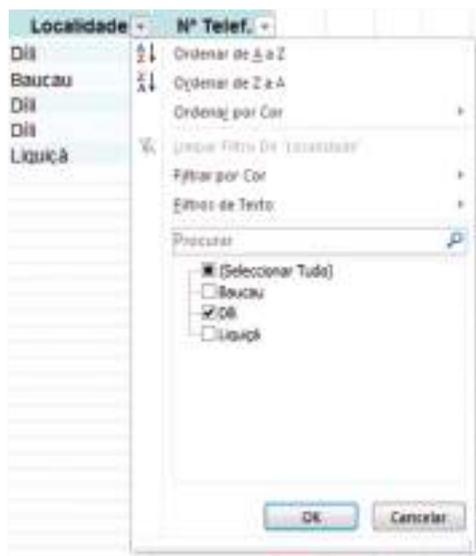
ao campo localidade. Este dá acesso a uma lista de critérios. Cada critério tem um uso específico, tal como explicamos a seguir:



Para filtrar a base de dados temos primeiro de criar o filtro dentro da mesma. Para isso temos de colocar o cursor em qualquer campo da mesma

e executar o comando **Dados > Filtrar**. Com isto surgem botões com setas associados a cada campo dos nossos dados.

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505



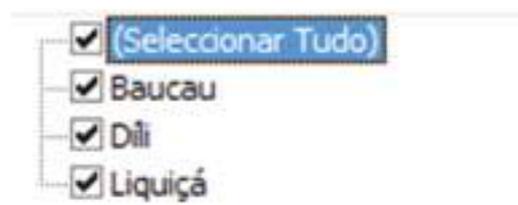
Na lista de critérios apresentada, basta escolher apenas a opção Dili para aparecerem somente os clientes desta localidade.

Resultado:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412



Para voltar a visualizar os campos todos basta, clicar com o rato em cima do botão associado ao campo localidade e escolher a opção (Selecionar todos).



Os filtros analisados antes são chamados de filtros automáticos, mas o Excel também permite a utilização de filtros avançados, podendo assim conjugar várias condições em simultâneo. Para isso comece por copiar o cabeçalho da sua base de dados para duas zonas distintas na folha de cálculo.

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.

Desta forma criamos duas zonas distintas:

- zona de critérios
- e a
- zona de resultados.

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
ZONA DE CRITÉRIOS			
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
ZONA DE RESULTADOS			



É na zona de critério que vai impor as suas condições de pesquisa. Imaginando que na base de dados apresentada, queríamos visualizar todos os clientes de Díli e de Liquiçá. A zona de critérios apresentar-se-ia da seguinte forma:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Díli	7104412
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
		Baucau	
		Liquiçá	

Após a definição dos critérios, vamos a **Dados > Avançadas**:



Opção 1 – Se escolher esta opção, o resultado da sua pesquisa é visualizado na própria base de dados, tal como no filtro automático.

Opção 2 – Se escolher esta opção, o resultado da sua pesquisa é copiado para a zona de resultado. Assim sendo, seleccione esta opção.

Na zona A – identifique a base de dados, isto é, seleccione a base de dados completa.

Na zona B – seleccione o cabeçalho da zona de critério assim como a primeira linha, que contém o “N”.

Na zona C – seleccione apenas o cabeçalho da zona de resultado.



Resultado:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
		Baucau	
		Liquiçá	
Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505

Na zona de critérios, podemos ligar várias condições através do “E” e do “OU”, sendo que sempre que quiser fazer:

- “E” – tem que escrever as várias condições na mesma linha

CÓD.ART.	NOME	QUANT.	UNID.	QUALIDADE	ENT.ARM.	ARMAZÉM
					>=01-03-2005	LIQUIÇÁ

Significa todos os produtos cuja entrada no armazém de Liquiçá, foi depois de Março de 2005, desta forma ligamos as condições com o “E”.

- “OU” – Muda de linha

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
		Baucau	
		Liquiçá	

Esta situação foi a do nosso exemplo, todos os clientes que são de Baucau “OU” de Liquiçá.

- Ainda se pode dar o caso de pretender definir um intervalo de valores e aí tem que fazer um “E” com o mesmo campo. Nesta situação o campo repete-se no final do cabeçalho da linha de critérios.



Exemplo: Queremos visualizar todos os clientes que têm um crédito compreendido entre 200 USD e 500 USD.

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.	Crédito	Crédito
				>=200	<=500

Resultado:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.	Crédito	Crédito
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiça	3324505	500,00 €	
Formex, SA	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Dili	7104412	150,00 €	
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011	250,00 €	
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Dili	3324502	750,00 €	
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910	50,00 €	

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.	Crédito	Crédito
				>=200	<=500

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.	Crédito	Crédito
Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiça	3324505	500,00 €	
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Dili	7104011	250,00 €	

Bases de dados em Access

O que é uma base de dados

Uma base de dados é um sistema que tem por finalidade registar, atualizar, manter e disponibilizar informação relevante para a atividade de uma organização ou de uma pessoa. Uma base de dados é gerida por um “Data Base Management System” (DBMS) que em português significa Sistema de Gestão de Base de Dados (SGBD).

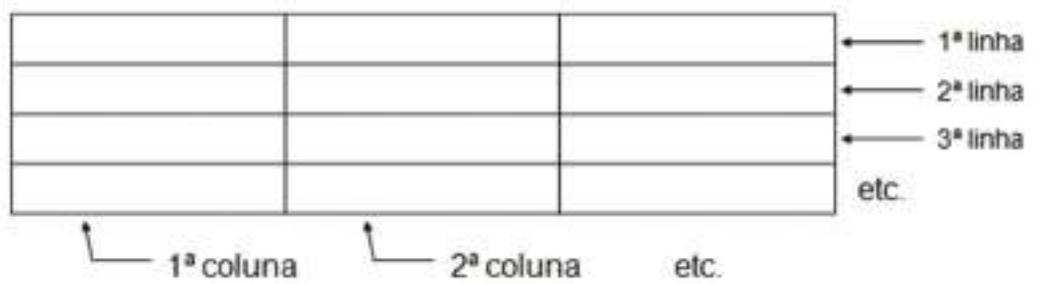
Um Sistema de Gestão de Base de Dados (SGBD) é responsável por:

- Armazenar corretamente a informação;
- Atualizar e manipular essa informação sempre que necessário;
- Permitir a consulta da informação, tanto no ecrã como na impressora, usando certos formatos prédefinidos;
- Permitir uma localização rápida da informação pretendida.



Estrutura de uma base de dados

- A maneira mais simples de estruturar uma base de dados consiste em usar tabelas. Esta é a maneira universalmente usada em quase todos os sistemas SGBD. Como sabemos, uma tabela é constituída por linhas e colunas:



Na tabela são colocados os dados relativos a cada item da base de dados.

Nome de cada campo

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.	
Nogueira & Filho, Lda	R. Mártires da Pátria, 73	Centro	3324501	← 1º registo
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Norte	3327910	← 2º registo
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Centro	7104011	← 3º registo
Formex SA	Av. Gov. José Celest. da Silva, 2	Centro	7104412	etc.
Hotel dos Sonhos	Av. da Republica, 34	Centro	3324505	

1º campo 2º campo 3º campo 4º campo

Forma Normal

O exemplo que vimos anteriormente ainda não está totalmente correto, pois temos de **normalizar** as bases de dados por forma a evitar problemas na inserção, eliminação e atualização de dados. Para explicar este processo vamos pegar no **exemplo**. Se repararmos, na tabela usada para guardar os dados relativos a cada cliente, existe redundância de informação. Esta redundância encontra-se nos campos **Zona** e **Localidade**.

Isto porque, para guardar a zona onde habita determinada pessoa, bastaria armazenar a localidade. Ao passo que no nosso exemplo são guardados a zona e o nome da localidade. Contudo também é importante saber a zona. Para resolver este problema basta dividir a tabela em duas:

- Uma que possui os elementos de cada pessoa: **Nome, Morada, localidade, Nº de telefone**;
- Outra que possui os elementos de cada zona: **localidade e zona**.



Ficaria:

Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324502
Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Díli	7104412
Hotel dos Sonhos	Av. da República, 34	Liquiçá	3324505

Localidade	Zona
Baucau	Norte
Díli	Centro
Liquiçá	Centro

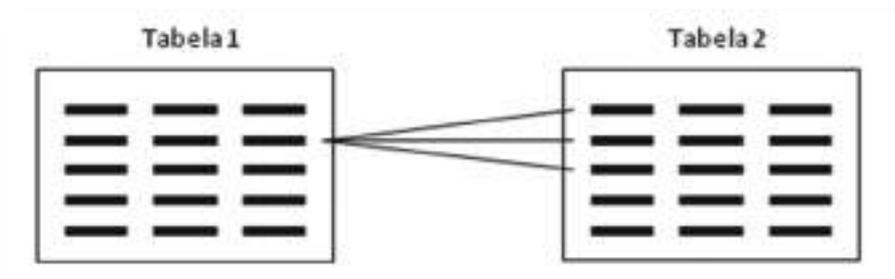
Relações entre tabelas

Tal como podemos ver no exemplo anterior, para consultarmos corretamente os dados relativos a uma pessoa temos de usar as duas tabelas, pois os nomes das zonas encontram-se guardados na 2ª tabela. Isto porque, existe uma relação entre as duas tabelas, através do campo **Localidade**.

Normalmente, todas as bases de dados têm várias tabelas relacionadas entre si, através de um campo de informação. Daí o modelo de **bases de dados relacionais**.

Esta relação pode ser de 3 tipos:

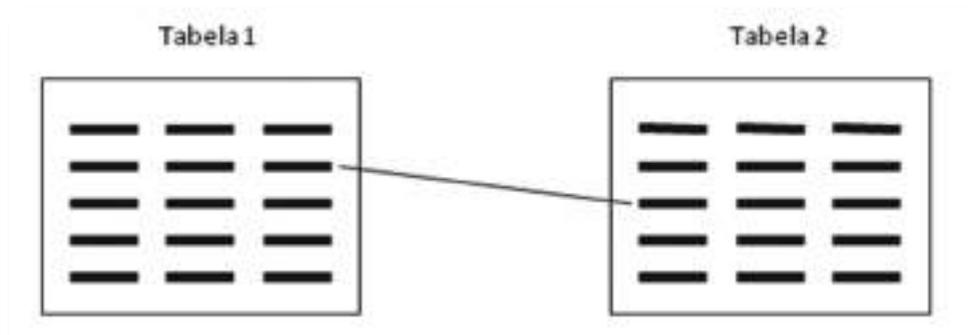
❑ Um-para-muitos



Numa relação deste tipo, um registo da tabela 1 pode estar ligado a vários registos da tabela 2. No entanto, cada um dos registos da tabela 2 apenas se encontram relacionados com um registo da tabela 1. Este é o tipo de relação mais usado.

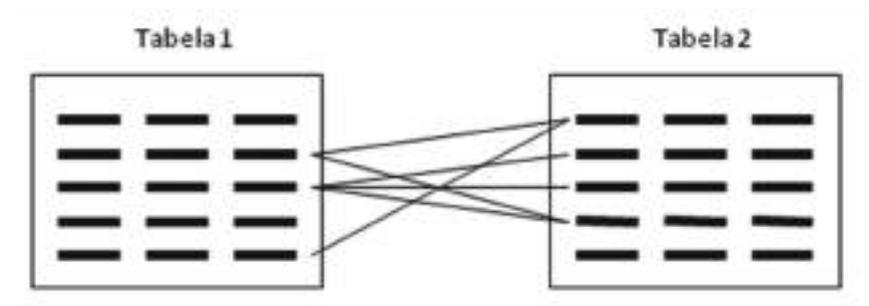


❑ Um-para-um



Numa relação deste tipo, um registo da tabela 1 apenas pode estar ligado a um registo da tabela 2 e Vs.

❑ Muitos-para-Muitos



Numa relação deste tipo, um registo da tabela 1 pode estar ligado a vários registos da tabela 2. Do mesmo modo cada registo desta última também pode estar ligado a vários registos da tabela 1.

No exemplo as duas tabelas estão relacionadas usando o tipo de relação de **umparamuitos**, pois cada localidade pode ser atribuída a várias pessoas, mas cada pessoa apenas pode ter uma e uma só localidade.

Chave primária dum tabela

A chave primária dum tabela identifica cada registo dum forma única. Normalmente a chave primária é composta por um só campo. Contudo pode haver a necessidade de combinar vários campos para obter entradas únicas. Quando uma tabela não tem nenhum campo que se possa considerar como chave primária é necessário criar um campo próprio para o efeito. Normalmente cria-se um campo numérico. Neste campo são guardados



números sequenciais (1, para o 1º registo, 2 para o 2º registo, etc.). No exemplo a tabela de clientes pode ter um campo deste tipo denominado **Código de cliente**.

Exemplo:

Código de cliente	Nome	Morada	Localidade	Nº Telef.
1	Nogueira & Filho, Lda.	R. Mártires da Pátria, 73	Díli	3324502
2	Pousada de Baucau	R. da Liberdade, 61	Baucau	3327910
3	Malta & Ca. Lda.	Av. de Portugal, 90	Díli	7104011
4	Formex, SA.	R. Gov. José Celest. da Silva, 2	Díli	7104412
5	Hotel dos Sonhos	Av da República, 34	Liquiçá	3324505

↑
└─ Chave primária

Já na tabela das localidades, o próprio campo da **Localidade** pode ser usado como chave primária.

Localidade	Zona
Baucau	Norte
Díli	Centro
Liquiçá	Centro

↑
└─ Chave primária

Uso das chaves primárias para relacionar tabelas

Normalmente, são usadas as chaves primárias para relacionar as várias tabelas numa base de dados.

No caso do **exemplo** as duas tabelas são relacionadas através do campo **Zona**.



Bases de dados em Access



Programa Microsoft Access

Abra o programa Microsoft Access, que se encontra dentro de todos os programas, Microsoft Office e Microsoft Office Access.

Na abertura do programa é pedido para escolher o que pretende fazer:

- Abrir uma base de dados vazia
- Abrir uma base de dados a partir de um assistente
- Abrir uma base de dados que já existe

Neste caso, vamos optar por escolher a opção base de dados vazia. Dado que o Access cria e grava logo a base de dados, é necessário atribuir já a localização e o respetivo nome.

O Access abre uma janela, com a possibilidade de criar uma tabela. Antes de começar vamos perceber como funciona a estrutura da base de dados no Access.

A estrutura de uma base dados em Access pode ser constituída por vários objetos:

- Tabelas
- Consultas
- Formulários
- Relatórios
- Macros
- Módulos

Tabelas: são o objeto principal duma Base de Dados, pois é aí que se encontram armazenados os dados. Uma tabela é constituída por linhas e colunas. As colunas representam os campos. Cada campo contém determinada informação. As linhas são os registos. Um registo é o conjunto de todos os campos existentes, preenchidos com informações acerca dum elemento da base de dados.



As Consultas: são objetos especiais que permitem filtrar a informação da base de dados, consoante as necessidades do utilizador. Este processo de filtragem baseia-se numa série de perguntas efetuadas à base de dados. Como resultado obtemos uma outra tabela denominada **dynaset**. Esta possui apenas os dados que responderam afirmativamente às perguntas feitas. Estas perguntas são efetuadas usando critérios de pesquisa. Estas filtram toda a base de dados. Para encontrar apenas os dados pretendidos podemos definir combinações complexas de critérios de pesquisa.

Os Formulários: têm como objetivo mostrar os dados de uma forma mais agradável no ecrã. Enquanto as tabelas mostram vários registos em simultâneo, os formulários apenas mostram um registo de cada vez. Estes registos podem fazer parte duma **tabela** ou podem ser o resultado duma **consulta**.

Os formulários, além de servirem para mostrar os dados, também servem para introduzir/alterar dados na base de dados. Nesta tarefa, também têm vantagem em relação às tabelas, pois asseguram uma maior eficácia na introdução/alteração de dados.

Os Relatórios: Os relatórios têm como objetivo imprimir os dados de uma forma mais agradável na impressora. Digamos que os relatórios estão para a impressora assim como os formulários estão para o ecrã. O Access dispõe duma série de relatórios pré-definidos, assim como dum utilitário que permite criar relatórios. Deste modo é muito fácil criar uma boa impressão da informação.

As Macros: Macros são séries de comandos gravados que posteriormente podem ser executados através duma simples combinação de teclas ou premindo um botão. Desta forma evita-se muito trabalho repetitivo. Em Access a criação de macros é muito fácil.

Os Módulos: Módulos são conjuntos de instruções (pequenos subprogramas ou sub-rotinas) que permitem desempenhar determinadas tarefas de forma automática. Para



melhor compreensão, poderemos dizer que são análogos às macros. Contudo são bem mais poderosos, pois são programados na linguagem Access Basic.



Propostas de trabalho

1. O que entende por digitalização?
2. Quais as razões, no seu entender, para a importância do armazenamento da informação digitalizada.
3. Quais as vantagens da digitalização?
4. A que outro (s) tipo (s) de documento (s) pode também efetuar a digitalização?
5. Apresente uma noção de Base de Dados. Qual o objetivo para a sua criação?
6. Através do seu computador, que ferramentas (programas) tem ao seu dispor para efetuar uma base de dados?



Bibliografia

O professor que lecionar o módulo proporá os livros, revistas, endereços da internet ou outros recursos, de forma que os alunos possam desenvolver os seus estudos e pesquisas indispensáveis ao processo de aprendizagem.

A título de exemplo, sugere-se a seguinte bibliografia/recursos:

Livros

BORGES, Maria João (2009), *Secretariado – Uma visão prática*, Lisboa, Lidel-Edições Técnicas, Lda

VIESCAS, John (2000), *Running Microsoft Access 2000*, Lisboa, McGraw-Hill Editora.

Sites da Internet

Digitalização de documentos, vantagens e limitações: <http://www.indexlog.com.br>

Digitalização de documentos: <http://www.idoc.inf.br/ddocumentos.php>

Digitalização: <http://www.questdata.pt/servicos/tecnologia/digitalizacao/>

Outros recursos

Computadores, com ligação à Internet

Impressoras

Scanner

Máquina fotográfica digital

Videoprojector

