

# MANUAL DO ESTAGIÁRIO

## CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTAIS DE UM ESTAGIÁRIO

- Ter proatividade;
- Saber trabalhar bem em equipe;
- Estar disposto a aprender e a ajudar;
- Tenha comprometimento com o trabalho e com a equipe;
- Ser responsável, pontual e organizado;
- Ser cordial.

## O QUE FAZEMOS NA SECRETARIA

- Atender ao público, tirar dúvidas, encaminhar para outras secretarias e marcar reuniões internas e externas;
- Receber e encaminhar processos, ofícios, BA'S e outros documentos físicos;
- Escrever e responder ofícios, quando se tratam de assuntos mais simples, ou alguns mais complexos com a ajuda de alguém da equipe;
- Fazer levantamento de alguns dados dos quais a secretaria é responsável no município da Serra;
- Monitorar o e-mail e a agenda da secretaria;
- Tramitar, consultar e verificar históricos de processos;
- Abrir chamado no sistema para manutenção de equipamentos, visitas técnicas especializadas, etc;
- Verificar demandas simples, como, toner (solicitar toner por e-mail: **suprimentos@empresafenix.com.br** ou telefone: **27 3332-0372**), folha da impressora, água do filtro, café da secretaria, materiais que estão em falta, entre outras e comunicar ao responsável (SEAD);
- Manter as pastas físicas e online organizadas (ofícios enviados e recebidos, BA's e folha de ponto).;
- Receber e encaminhar processos, ofícios, BA'S e outros documentos físicos;
- Fazer as folhas de ponto da equipe;

- Acompanhar e atualizar o calendário de eventos e aniversários;
- Contato entre estagiários (manhã/ tarde), caso precise do termino de algum afazer, e não concluiu no seu horário.

## ATENDIMENTO PESSOAL AO PÚBLICO

- Chegou alguém para o secretário/ outro, atender e perguntar nome, se está agendado. Caso esteja, comunicar, se não estiver perguntar o assunto, após isso informar ao secretário/ outro, a presença do remetente, e o assunto a ser tratado;
- Oferecer água, café;
- Preste atenção ao que estão dizendo e, em caso de duvida pergunte e anote.

## COMO ATENDER TELEFONE E PASSAR RECADO

- Tom de voz simpático;
- Bom dia/ Boa tarde;
- Se identificar;
- Nome completo (REMETENTE);
- Nome da empresa;
- Contato (telefone/ e-mail);
- Assunto;
- Endereçado;
- Ouvir com atenção;
- Tirar a dúvidas e ajudar a pessoa (caso não souber, peça a alguém da equipe para ajudar);
- Encaminhar para o setor correto caso a demanda não seja na secretaria.

## COMO ESCREVER E-MAIL

Prezado (DESTINATÁRIO), Bom dia/ Boa tarde!

(assunto no qual deseja mencionar)

Atenciosamente

ATT, (REMETENTE)

Equipe SEDEP - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Planejamento Estratégico  
Prefeitura Municipal da Serra  
Rua: Maestro Antônio Cícero, 111, Caçaroca, Serra.  
Tel.: 3291-2304

## DESENVOLVIMENTO DO ESTAGIÁRIO

- Procure aperfeiçoar sua comunicação oral e escrita;
- Aceite críticas, pense a respeito dos ensinamentos e tire proveito deles;
- se cometeu um erro, admita-o e corrija;
- Busque o autoconhecimento;
- Busque melhorar o que você tem dificuldade para efetuar;
- Sempre que necessário anote coisas de importância;
- Procure sempre atualizar seus conhecimentos de informática.

## METAS PARA MELHORIAS EM 2023

- Manter as pastas online e físicas mais organizadas;
- Melhorar o controle da entrada e saída de processos e um local para guardá-los;
- Monitorar a numeração de ofícios enviados para que não se repitam;
- Diminuir o desperdício de papel para contribuir com o programa "Serra sem papel".



PREFEITURA MUNICIPAL DA  
**SERRA**