

**Transformação Digital:
Práticas, desafios e soluções**

**29 DE MAIO
AUDITÓRIO ESTGA**

IX JORNADAS DE SECRETARIADO E ASSESSORIA



RESUMOS

Apoios



COMISSÃO CIENTÍFICA

Álvaro Cairrão, IPVC

Ana Balula, ESTGA-UA

Ana Maria Alves, IPB

Ana Maria Ramalheira, DLC-UA

Anabela Fragata, ESTGL-IPV

Anabela Mesquita, ISCAP-IPP

Isabel Dimas, ESTGA-UA

Mafalda Casimiro, ESECS-IPLeiria

Maria Eduarda Santos, IPCB

Maria da Felicidade Morais, UTAD

Maria da Graça Chorão, ISCAP-IPP

Sandra Vasconcelos, ESTGA-UA

Sara Carvalho, ESTGA-UA

Teresa Pataco, ESEIG-IPP

COMISSÃO ORGANIZADORA

Ana Rita Calvão, ESTGA-UA

Anabela Simões, ESTGA-UA

Dina Baptista, ESTGA-UA

Maria Cristina Guardado, ESTGA-UA

Sílvia Ribeiro, ESTGA-UA

ÍNDICE

COMUNICAÇÕES ORAIS.....	1
Transformação Digital: Sensibilização para a Segurança	1
Quão digital deverá ser um(a) secretário de direção? Contributos para a caracterização do perfil deste profissional.....	1
A digitalização da força de trabalho: desafios para a profissão de assistente administrativo .	2
A implementação digital nas organizações: consequências práticas na relação laboral.....	4
Competências críticas do secretariado no apoio à redefinição das estratégias de negócios...	4
A formação superior em secretariado: tendências em contexto organizacional	5
Follow up ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do IPLeiria	6
A transformação digital na hora de comprar: A experiência dos estudantes da ESTGA-UA	7
Secretariado executivo: o presente e o futuro	8
PÓSTERES	8
The future is now. The impact of digital transformation on business models and corporate communication	8
Communicating in a mobile, connected world: the impact of digital transformation on the University of Aveiro.....	9
Digiculturalidade e o ensino/aprendizagem de línguas para fins específicos	10
AdRA and Prokura: two Portuguese companies on the path to digital transformation.....	10
AUTORES (lista alfabética).....	12

COMUNICAÇÕES ORAIS

MODERADORA: MARIA CRISTINA GUARDADO

Transformação Digital: Sensibilização para a Segurança

Ciro Martins & Hélder Gomes (oradores convidados)

Resumo – Está em curso uma progressiva digitalização nas mais variadas áreas da nossa vida. O mesmo está a acontecer com as empresas, onde a transformação digital ocorre nos processos produtivos, na gestão da informação, no contacto com os seus mais variados interlocutores, etc. Associado a esta transformação surgem novos riscos e desafios, para as empresas, para os funcionários e para todos os cidadãos em geral, relacionados com a privacidade das pessoas e com a proteção de recursos informáticos, que, se não forem adequadamente enfrentados, podem colocar em causa não apenas os indivíduos, mas também as empresas e a própria sociedade no seu todo.

Com efeito, surgem com frequência notícias de ataques que resultam no comprometimento de dados ao cuidado de empresas, muitas vezes dados pessoais, sejam estes de clientes, funcionários ou outros. Estes ataques exploram não apenas vulnerabilidades nos sistemas informáticos, mas também nas pessoas, principalmente nos funcionários das empresas. Entre estes, são críticos os profissionais da área de Secretariado, devido ao importante papel que desempenham na ligação entre o exterior e o interior das empresas, à sua pro-atividade e prontidão para ajudar e, nalguns casos, ao acesso privilegiado a informação e às pessoas da administração, que podem ser induzidos a executar ações ou a fornecer informações que podem potenciar a realização de ataques à empresa. Por esta razão, é especialmente importante a sensibilização destes profissionais para os diferentes aspetos da segurança informática, de forma que possam constituir-se como a primeira linha de defesa de uma empresa.

PAINEL DE COMUNICAÇÕES 1

MODERADORA: SÓNIA CATARINA LOPES ESTRELA

Quão digital deverá ser um(a) secretário de direção? Contributos para a caracterização do perfil deste profissional

Ana Rita Calvão, Sílvia Ribeiro, Anabela Simões & Sara Carvalho

Resumo – O profissional de secretariado do século XXI ocupa uma posição nuclear nas organizações em que se integra, assumindo “um papel mais destacado, mais visível, ativo, interveniente, autónomo e de maior responsabilidade” (ASP, 2012). Como referem Stroman, Wilson e Wauson (2012), estes profissionais estão em constante interação com vários interlocutores da empresa (internos e externos), têm múltiplas responsabilidades e, em determinados contextos, assumem mesmo responsabilidades de gestão (Barros et al, 2013).

Trata-se, portanto, de profissionais cujas responsabilidades e competências divergem bastante daquelas que lhes eram próprias noutros momentos (Santos, Brunheta, & Franco, 2016). Muitas das alterações associadas ao perfil de secretário decorrem do uso massivo de ferramentas informáticas/digitais em contexto organizacional (Bazin & Broilliard, 2014), as quais vieram transformar completamente o modo como estes profissionais desempenham as suas tarefas (Tuorinsuo-Byman, 2008, p. 127), seja ao nível da comunicação interna e externa, ao nível da

produção e da gestão documental, da preparação de reuniões e outros eventos corporativos, entre outros contextos.

É crucial, assim, (i) perceber se efetivamente as organizações reconhecem a necessidade de integrarem nas suas equipas profissionais com estas competências, (ii) compreender quais as aptidões informáticas e tecnológicas mais valorizadas e (iii) identificar os graus de proficiência digital procurados pelas empresas. Para tal, neste trabalho, analisam-se 352 anúncios de emprego para “Secretário de Direção”, publicados na plataforma Indeed (líder na procura de emprego ao nível mundial), na Alemanha, Espanha, França, Portugal e Reino Unido, durante a primeira quinzena de março de 2019.

Os dados já analisados corroboram a importância destas competências, na medida em que 71% do total de anúncios recolhidos incluem requisitos a este nível. De entre os cinco países analisados, destaca-se a Alemanha, com cerca de 90% de anúncios a pedirem competências informáticas/digitais. Em todos os países analisados, exigem-se graus de proficiência digital avançados.

Palavras-chave: Secretariado, competências informáticas e digitais, perfil profissional

Referências:

- ASP – Associação de Secretárias Profissionais Portuguesas. (2012). ASP - Associação Portuguesa de profissionais de secretariado e assessoria: uma história “velha” de 33 anos. Recuperado em 12 de março de 2019, de <http://www.asp-secretarias.pt/Historia.htm>.
- Barros, C., Silva, J., Lima, G., & Brito, D. (2013). As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. *Revista de Gestão e Secretariado – GeSec*, vol. 4(2), pp. 25-47.
- Bazin, D., & Broilliard, A. (2014). *Le Guides des Assistant(e)s de A à Z*. Paris : Dunod.
- Santos, E., Brunheta, V., & Franco, H. (2016). O Secretariado no Mundo Global. In E. Santos *et al.* (Coord.), *Práxis e Inovação em Secretariado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco.
- Stroman, J., Wilson, K., & Wauson, J. (2012). *Administrative Assistant’s and Secretary’s Handbook*. New York: American Management Association.
- Tuorinsuo-Byman, S. (2008). *European management assistants: Work, challenges and the future*. Retrieved on 7 April 2018, from <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/europeanmanagementassistants.pdf>

A digitalização da força de trabalho: desafios para a profissão de assistente administrativo

Anabela Mesquita, Luciana Oliveira & Arminda Sequeira

Resumo – As alterações introduzidas pela 4ª Revolução Industrial e pela globalização têm vindo a moldar as organizações e as formas de trabalho sendo a tecnologia um dos fatores que tem vindo a produzir elevados impactos no emprego e na empregabilidade. A investigação tem reportado postos de trabalho que se encontram em risco de serem substituídos por tecnologia e automação, à medida que o trabalho se vai tornando crescentemente digital, virtual e remoto levando à inevitável redefinição das competências, funções e atribuições. Um estudo realizado pela Universidade de Oxford (Frey, 2017), conclui que 47% das ocupações profissionais nos Estados Unidos estão em risco de serem substituídos por tecnologias ou automatização e o trabalho torna-se mais digital, virtual e remoto. Para além disso, de acordo com o relatório do WEF 2018 (WEF, 2018) “a vaga de avanços tecnológicos está estabelecida para reduzir o número de trabalhadores requeridos para certas tarefas” e a “diminuição da procura para outras” (tradução nossa). Evidentemente que estas

mudanças não serão iguais em todo o mundo e em todas as indústrias, mas a tendência está estabelecida globalmente.

Este cenário é potenciado por fatores como: 1) o avanço na adoção de tecnologias (internet móvel, inteligência artificial, Big data analytics e cloud computing) 2) tendência na robotização; 3) dispersão geográfica do trabalho ou onde e o modo como produzimos e distribuimos valor na cadeira de valor; 4) modificações dos tipos de emprego (alterações na fronteira entre humanos e máquinas como tendência emergente e crescente em algumas tarefas existentes hoje); 5) profissões emergentes e novas ocupações, por um lado e desaparecimento de outras, por outro, em razão do aumento da automatização; 6) emergência de funções à medida (algumas funções serão mais requeridas pelo mercado); 7) crescente instabilidade nas competências requeridas (por volta de 2020 é também expectável que as competências requeridas para desempenhar determinadas funções, sofram alterações). Haverá profissões que potenciarão visivelmente as competências humanas como as que envolvem serviço ao cliente; vendas e marketing; formação e desenvolvimento; funções relacionadas com pessoas e cultura; especializações em desenvolvimento organizacional e gestão da inovação.

A profissão de assistente administrativo possui elevada permeabilidade à atual transformação digital, apesar de ser baseada em conhecimento instrumental e frequentemente desempenhada como uma extensão de outros cargos organizacionais, possui um perfil facilitador e eclético, que desempenha tarefas de organização, de ligação e comunicação, de representação, de geração e gestão de dados, através de funções de carácter interpessoal e administrativo, permanentemente suportados por tecnologias.

O perfil deste profissional colide diretamente com duas das funções essenciais da tecnologia no trabalho: a automação, que visa a supressão de atividades ineficientes e a racionalização, simplificação e otimização; e a inovação, orientada à minimização de custos e à maximização da qualidade, acessibilidade e conveniência.

Este projeto vai desenvolver-se em várias etapas e recorrer a um conjunto de metodologias complementares. Numa primeira fase, usando uma metodologia exploratória, pretende-se realizar a revisão das tarefas em risco de serem depreciadas, para mapear domínios de atuação ao nível técnico e multidisciplinar, competências interpessoais e tecnológicas. Os resultados obtidos permitirão aferir o potencial de transformação desta profissão e identificar as tarefas que poderão ser alvo de substituição ou complementadas com a utilização das tecnologias.

Numa segunda fase, tendo como opção metodológica a realização de um survey, através de um inquérito por questionário, pretende-se proceder ao levantamento, junto do maior número de profissionais que exerceram ou estão a exercer a profissão, das funções desenvolvidas e ferramentas digitais, atualmente já disponíveis, reconhecidas e efetivamente usadas no exercício da profissão de assessor executivo e assistente administrativo. A recolha de dados permitir-nos-á retratar o estado atual de penetração das tecnologias e inteligência artificial na profissão bem como discutir e (re)pensar os cursos existentes e identificar abordagens pedagógicas e conteúdos programáticos que deverão ser incluídos para o reposicionamento da profissão e explorar novos cenários e possibilidades da carreira na forma de trabalho digital.

Palavras-chave: digitalização; automação; tecnologias; assistente administrativo; tarefas administrativas

Referências:

- Boneva, M. (2018). Challenges Related to the Digital Transformation of Business Companies Innovation Management, Entrepreneurship and Sustainability (IMES 2018) (pp. 101-114): Vysoká škola ekonomická v Praze.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technological forecasting and social change*, 114, 254-280.
- INTUI (2010). Twenty Trends that Will Shape the Next Decade. Retrieved from https://http-download.intuit.com/http.intuit/CMO/intuit/futureofsmallbusiness/intuit_2020_report.pdf

- Schwarz Müller, T., Brosi, P., Duman, D., & Welp, I. M. (2018). How Does the Digital Transformation Affect Organizations? Key Themes of Change in Work Design and Leadership. *management revue*, 29(2), 114-138.
- Susskind, R. E., & Susskind, D. (2015). *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*: Oxford University Press, USA.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Gomez, S. C., & Van Den Brande, G. (2016). *DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens. Update phase 1: The conceptual reference model*. Retrieved from
- WEF. (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Retrieved from Geneva: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf

PAINEL DE COMUNICAÇÕES 2

MODERADORA: ANABELA MESQUITA

A implementação digital nas organizações: consequências práticas na relação laboral

Manuel Silvestre Conde & Paula Marques dos Santos

Resumo – Com a presente comunicação pretende-se analisar as implicações da implementação digital no aspeto interno das organizações, sobretudo no que concerne às consequências jurídico-laborais para os colaboradores (em especial para os técnicos de secretariado), os quais podem e devem estar na vanguarda deste processo de alteração, dado ser a partir deles que o *iter* procedimental dos processos organizacionais em ambiente digital se inicia, além de serem os mesmos que o suportam até final.

O estudo segue uma metodologia essencialmente qualitativa, fundamentando-se na pesquisa bibliográfica e exploratória. Em termos de delimitação geográfica, gostaríamos ainda de explicitar que este estudo abrange apenas o quadro legal português.

Palavras-chave: Economia digital; flexibilização; flexibilidade funcional; formação.

Competências críticas do secretariado no apoio à redefinição das estratégias de negócios

Paula Marques dos Santos, Manuel Silvestre Conde & Anabela Guedes

Resumo – A presente comunicação procura evidenciar a importância da qualificação dos profissionais de secretariado para o apoio à competitividade das organizações. De facto, pretendemos identificar e caracterizar as competências críticas centrais na formação superior destes profissionais que lhes permitam adquirir a capacidade do apoio especializado para pensar e interpretar as organizações, identificar possibilidades de negócio e/ou de rentabilização das estratégias definidas. O estudo que agora apresentamos segue a metodologia quantitativa, fundamentando-se na pesquisa bibliográfica e exploratória e, além do suporte teórico, baseia-se ainda nos resultados obtidos através de um inquérito por questionários a ex-alunos da licenciatura de secretariado de administração de uma instituição de ensino superior.

Palavras-chave: secretariado contemporâneo, competências críticas, apoio à gestão e competitividade.

A formação superior em secretariado: tendências em contexto organizacional

Sandra Vasconcelos, Ana Balula, Ana Pinto, Eduarda Santos, Isabel Oliveira, Paula Santos & Virgínia Brunheta

Resumo – Atualmente, perante fenómenos como a globalização e a transformação digital, é essencial que os profissionais na área de Secretariado estejam providos de competências transversais que lhes permitam adaptar-se às exigências de um mercado cada vez mais complexo. Nesse sentido, a formação superior em Secretariado assume especial relevância, sendo as instituições de ensino superior desafiadas a repensar os seus modelos de formação, aproximando-os das necessidades do mercado e promovendo dinâmicas assentes no saber fazer, numa perspetiva de melhoria e aprendizagem contínuas.

Diretamente ligado à atuação e prática profissionais, o estágio curricular assume-se como um potencial eixo de ligação entre as instituições de ensino e o mercado, alavancando o desenvolvimento e consolidação de competências em contexto.

Partindo-se de um estudo de cariz exploratório, no âmbito do qual foram analisadas as unidades curriculares de Estágio da Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco (ESE-IPCB), da Licenciatura em Secretariado de Administração da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego do Instituto Politécnico de Viseu (ESTGL-IPV), e da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro (ESTGA-UA), neste trabalho pretende caracterizar-se as competências que são exigidas ao profissional de Secretariado em contexto de trabalho, com base nas áreas de formação de base e nos objetivos de formação inscritos nos Planos de Trabalho Individual de estagiários, entre os anos letivos de 2012/13 e 2017/18.

Tendo por base uma recolha e seleção documental, os dados obtidos foram tratados e analisados com recurso a técnicas de análise de conteúdo e de estatística descritiva. Pese embora o cariz exploratório do estudo, além da produção/gestão documental e da informação, os resultados permitiram ainda destacar as competências comunicacional e digital como as mais relevantes neste contexto.

Palavras-chave: Secretariado, Ensino Superior, Competências, Estágio.

Referências:

- Almeida, W. A. G., Borini, F. M., & Souza, E. C. P. (2018). Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. *R. G. Secr., GESEC* 9(1). DOI: 10.7769/gesec.v9i1.632.
- Comissão Europeia/EACEA/Eurydice, 2014. *A Modernização do Ensino Superior na Europa: Acesso, Retenção e Empregabilidade 2014*. Relatório Eurydice. Luxemburgo: Serviço de Publicações da União Europeia.
- IMA – International Management Assistants (2018). *Profile For Management Support Professionals*. <https://www.ima-network.org/profile-management-support-professional>
- Lima, T., & Cantarotti, A. (2010). A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – um estudo de caso em uma empresa júnior. *R. G. Secr., GESEC*, 1(2), 94-122. DOI: 10.7769/gesec.v1i2.24.
- Nicks, B., Thibodeaux, T., & Martin, G. (2018). Student Perceptions of Enhancing the Internship Experience for Online Principal Preparation Programs, *School Leadership Review*, 13(1). Disponível em: <https://scholarworks.sfasu.edu/slr/vol13/iss1/3>.
- Sabino, R., & Gonçalves, V. (2016). A formação superior para o secretariado na perspectiva luso-brasileira. *R. G. Secr., GESEC*, 7(1), p. 150-171. DOI: 10.7769/gesec.7i1.528.

- Santos, P. M. (2011). Secretariado – um fator de competitividade. In *Secretári@Online. Revista para profissionais de secretariado* 12. Depósito Legal: 260358/07.
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Seabra, D., Melo, A. I., Brito, E., & Dias, G.P. (2016). Stairway to employment? Internships in higher education. *Higher Education*, 72(6), 703-721. DOI: 10.1007/s10734-015-9903-9
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Melo, A. I., Dias, G.P., Brito, E., & Seabra, D. (2018). [The million-dollar question: can internships boost employment?](#) *Studies in Higher Education*, 43(1), 2-21. DOI: 10.1080/03075079.2016.1144181.
- Wilton, N. (2012). The impact of work placements on skills development and career outcomes for business and management graduates. *Studies in Higher Education*, 37(5), 603-620. DOI: 10.1080/03075079.2010.532548.

PAINEL DE COMUNICAÇÕES 2

MODERADORA: MARIA EDUARDA BORGES DOS SANTOS

Follow up ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do IPEira

Marlene Sousa, Tânia Santos & Susana Monteiro

Resumo – São inquestionáveis os novos e redobrados desafios que se colocam atualmente às empresas. Desafios impostos pela necessidade de competir num mercado global onde as distâncias geográficas se encurtam devido às redes e às plataformas digitais e onde se fazem, ainda, sentir os efeitos da recente crise económica e financeira. Desafios que impõem uma resposta adequada da parte das empresas e dos seus profissionais. Destacamos os profissionais do secretariado, cuja atividade se revela essencial para a boa performance das empresas e aos quais se exige, cada vez mais, o exercício de funções polivalentes no seio de equipas multidisciplinares.

Esta polivalência e multidisciplinariedade é sentida com mais acuidade em micro, pequenas e médias empresas, que representam a grande maioria do tecido empresarial nacional e regional. Foi precisamente este tecido empresarial regional o interlocutor privilegiado na conceção e desenvolvimento do plano de estudos do Curso Técnico Superior Profissional (TeSP) em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial (PACE), em funcionamento desde o ano letivo de 2015/2016 na ESECS do IPEira. Tentando garantir uma resposta adequada às necessidades concretas das empresas, colmatando lacunas em áreas consideradas essenciais, apostou-se na formação de profissionais polivalentes e multifacetados com competências para desempenharem funções, de forma autónoma ou sob orientação, nas áreas do secretariado, mas também na comunicação, interna ou externa, com recurso às novas tecnologias de informação e comunicação.

O plano de estudos do TeSP em PACE inclui, no último semestre, a realização do Estágio, que permite a ligação entre a formação académica e a vida profissional. O feedback obtido da parte dos Orientadores de Estágio, que nas instituições acompanham a prática dos estudantes em contexto de trabalho, constitui uma forma privilegiada para atestar da operacionalização dos objetivos da aprendizagem. Foi precisamente com base nos resultados extraídos do preenchimento de um inquérito por questionário efetuado aos orientadores de Estágio (edição 2016/17 e 2017/18), que desenvolvemos o presente estudo que, não obstante a “juventude” do Curso, nos permite ter (já) uma perceção da adequação dos resultados da formação, àquilo que foram os objetivos pretendidos com a sua criação.

Assim, tendo por base a importância e evolução do papel do profissional de secretariado na performance das empresas, e fazendo um *follow up* ao TeSP em PACE pretende-se, aferir da perceção dos empresários sobre as competências adquiridas neste domínio pelos estudantes e

postas em prática em contexto de trabalho, bem como sobre a adequação da estrutura curricular àquilo que são as necessidades das empresas.

Palavras-chave: Secretariado, Curso Técnico Superior Profissional, formação, Estágio, TIC.

A transformação digital na hora de comprar: A experiência dos estudantes da ESTGA-UA

Lara Maria Miranda, Rita Barbosa, Ana Catarina Martins, Fábio Canário, Gracinda Mendes, Ana Rita Calvão & Sílvia Ribeiro

Resumo – Atualmente, as tecnologias e a internet são ferramentas incontornáveis no quotidiano de qualquer pessoa, estando presentes tanto na esfera profissional, quanto nos domínios pessoal ou familiar. Esta transversalidade de usos decorre não só da maior acessibilidade das plataformas online, mas também da explosão no uso dos smartphones e da internet móvel, que colocou os computadores na mão de um novo leque de potenciais consumidores que tinham, anteriormente, dificuldades em aceder às plataformas de compras online (We Are Social & Hootsuite, 2018). Estes consumidores estão a aderir, de forma cada vez mais massiva, a este tipo de comércio, pois esta opção permite-lhes recolher e comparar informação sobre produtos, nomeadamente em termos de preços, aceder ao que pretendem sem deslocações e sem constrições de horários, otimizando o processo de compra (Nisar & Prabhakar, 2017).

Tendo em conta a transformação digital – disruptiva em muitas áreas – que marca as sociedades atuais (Ciuriak & Ptashkina, 2018), considerando a progressiva adesão dos portugueses aos novos formatos de comércio eletrónico (INE, 2017), e tendo em conta a forte tendência, estudada internacionalmente, de recurso às compras online por parte de jovens, nomeadamente de jovens universitários (Alyami & Spiteri, 2015) pretende-se, com este estudo, aferir o número de alunos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro (ESTGA-UA) que fazem compras por esta via. Entre outros aspetos, procura-se (i) averiguar o porquê de fazerem (ou não) compras online, (ii) identificar o tipo de artigos mais adquiridos e quais as lojas online mais procuradas, (iii) aferir o valor médio das suas compras e os métodos de pagamento mais utilizados, (iv) entender se os estudantes têm procedimentos seguros e (v) perceber como reagem a experiências menos positivas. O cumprimento destes objetivos baseia-se na análise estatística dos dados obtidos através de um questionário. A análise dos resultados indica que comprar online é algo extremamente comum para os alunos da ESTGA-UA que, assim, acompanham uma tendência mundial.

Palavras-chave: comércio eletrónico, compras online, comportamento do consumidor.

Referências:

- Alyami, E. & Spiteri, L. (2015). International University Students' Online Shopping Behaviour. *World Journal of Social Sciences*, 5(3), pp.227-243.
- Ciuriak, D., & Ptashkina, M. (2018). The digital transformation and the transformation of international trade. *RTA Exchange*. Geneva: International Centre for Trade and Sustainable Development (ICTSD) and the Inter-American Development Bank. Retrieved on 6 March 2019, from <https://ssrn.com/abstract=3107811>
- INE - Instituto Nacional de Estatística. (2017). *Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e da Comunicação pelas Famílias*. Recuperado a 10 de fevereiro de 2019, https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=310280029&att_display=n&att_download=y
- Nisar, T. & Prabhakar, G. (2017). What factors determine e-satisfaction and consumer spending in e-commerce retailing? *Journal of retailing and consumer services* 39, pp. 135-144.

We are Social & Hootsuite. (2018). *Digital in 2018 in Southern Europe - Essential Insights into Internet, Social Media, Mobile, and Ecommerce use around the world*. Retrieved on 6 February 2019, from <https://brandtellers-studio.com/wp-content/uploads/digitalin2018003regions007southerneuropepart1-westv1-180129173508.pdf>.

MODERADORA: SÍLVIA RIBEIRO

Secretariado executivo: o presente e o futuro

Débora Zuin (oradora convidada)

A profissão de Secretariado Executivo, diante do cenário do mundo corporativo, dominado pela agilidade e dinamicidade, tem se aprimorado para acompanhar as mudanças que constantemente afetam a profissão. E várias são essas mudanças e razões que fizeram com que essa profissão mudasse sua configuração em todo o mundo, especialmente no tocante a formação acadêmica.

Mesmo dentro desse contexto de desafios impostos pelo mercado de trabalho, o Secretariado Executivo tem ganhado mais espaço em diversas esferas da sociedade. Esse espaço e reconhecimento é advindo dos resultados do ensino e prática que são desenvolvidos na academia em diferentes instituições de ensino, e especialmente através de pesquisas na área que vem demonstrando a importância dessa profissão e das competências e habilidades necessárias para se formar um bom profissional de Secretariado.

PÓSTERES

MODERADORA: SARA CARVALHO

The future is now. The impact of digital transformation on business models and corporate communication

Fábio Canário, Rita Barbosa & Anabela Simões

Abstract – We are living in a world of rapid evolving technologies that are fusing the physical, digital and biological worlds and impacting all disciplines, economies and industries, and even challenging ideas about what it means to be human (World Economic Forum, n.d.). Amidst the so-called Fourth Industrial revolution, every company’s success is now more than ever dependent on its capacity to adjust to this new era and make smart investments in the future. The aim of the present work is to demonstrate how Digital Transformation (DT) plays a key role in that process, shaping today’s business models, customer relationship and even the way we communicate. To accomplish that goal, examples of DT from Amazon, Santander and Emel shall be explored in order to illustrate this trend and showcase how these organisations in particular are progressing along the digital maturity path.

Keywords: Digital Transformation, Fourth Industrial Revolution, GDPR, Digital Information.

References:

- Curran, D. (2018). *Are you ready? Here is all the data Facebook and Google have on you*. Retrieved from <https://bit.ly/2pMg2k4>.
- Richter, F. (2018). *The Global Rise of Bike-Sharing*. Retrieved from <https://bit.ly/2TwdXFT>.
- Tedikov, O. (n.d.). *Going digital: Why it's important to have digital transformation strategies*. Retrieved from <https://bit.ly/2S8J7mY>.
- World Economic Forum. (n.d.). *The Fourth Industrial Revolution, by Klaus Schwab*. Retrieved from <https://bit.ly/2oqFJp9>.
- Viorescu, R. (2018). *2018 Reform of EU Data Protection Rules*. Retrieved from <https://bit.ly/2FqI0Lc>.

Communicating in a mobile, connected world: the impact of digital transformation on the University of Aveiro

Anabela Simões, Diana Correia, Lara Maria Miranda & André Santos

Abstract – We are living in times of major change, and it is happening at an exponential rate. From neuro-technological brain enhancements and genetic editing to intelligent robots and everyday technological devices, we are amidst a revolution that is changing the way we live, work and communicate with each other (World Economic Forum, n.d.).

By combining the use of new equipment, platforms, networks and systems (Herbert, 2017), Digital Transformation (DT) is leading us to a new world where everything is connected, and information is displayed through digital channels that allow organisations' key stakeholders to access it ever more easily and conveniently. The main objective of the present work is to analyse the impact of DT on the University of Aveiro (UA), with a special focus on the communication platforms and tools that allow students and staff a faster and easier access to information, as well as to a wide range of services such as, for example, cloud housing/hosting, information storage space or academic software licensing. Furthermore, with the objective of better understanding what were the most significant changes introduced in recent years regarding UA's digital communication strategy, this work shall also present the results of an interview to a representative of the Communications, Image and Public Relations Services.

Keywords: digital transformation, eLearning platforms, higher education, organizational communication, information display apps.

References:

- Herbert, L. (2017). *Digital transformation: Build Your Organization's future for the innovation age*. UK: Bloomsbury.
- Quint, M., & Patiño, G. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia Business School. Retrieved from <https://brandleadership.wordpress.com/2016/02/17/the-digital-transformationplaybook-rethink-your-business-for-thedigital-age>.
- Rogers, D. (2016). *The digital transformation playbook*. New York: Columbia Business School.
- Universidade de Aveiro (n.d.). UA. *Digital: Diretório de Serviços*. Retrieved from <http://www.ua.pt/stic/page/12155>.
- World Economic Forum (n.d.). *The Fourth Industrial Revolution, by Klaus Schwab*. Retrieved from <https://bit.ly/2oqFJp9>.

Digiculturalidade e o ensino/aprendizagem de línguas para fins específicos

Noemí Pérez & Katrin Herget

Resumo – O projeto intitulado “Digiculturalidade e o ensino/aprendizagem de línguas para o contexto empresarial” insere-se no projeto “Línguas e Aprendizagens” do Centro de Línguas, Literaturas e Culturas (CLLC) da Universidade de Aveiro. Este projeto tem como objetivo principal trabalhar aspetos culturais e interculturais no ensino de línguas, imprescindíveis para uma comunicação adequada e eficaz no contexto profissional. Para isto, está a ser criada uma ferramenta didática, nomeadamente uma plataforma web que visa complementar as aulas formais de modo a ajudar no desenvolvimento da competência intercultural dos alunos que tão importante é, hoje em dia, no âmbito multicultural empresarial e de negócios dentro e fora de Portugal.

Palavras-chave: digiculturalidade, plataforma web, línguas estrangeiras, contexto empresarial, competência intercultural.

Referências:

- Gómez García, I., Silveira, P., & Morgado, M. (2018) - Las Competencias de comunicación intercultural en la empresa global y su desarrollo en el Aula de español para fines económicos y comerciales. In 16th Internacional AELFE Conference. Mérida: Centro Universitario de Mérida. 103-109.
- Leiva, J., Yuste, R. & Borrero, R. (2011). La interculturalidad a través de las TIC: Caminando hacia la 'digiculturalidad' con las comunidades virtuales de aprendizaje. In A. Hernández & S. Olmos (Eds.), Metodologías de aprendizaje colaborativo a través de las tecnologías (pp. 253-263). Salamanca: EUS.

AdRA and Prokura: two Portuguese companies on the path to digital transformation

Anabela Simões, Ana Negrão & Gracinda Mendes

Abstract – There’s a technology-enabled revolution underway right now that knows no borders and seems to have no limits (ASUG, 2016). This revolution is called Digital Transformation (DT) and with it, not only our lives and habits have changed, but every industry and organisation are required to change and adapt as well. DT represents the integration of digital technologies into every aspect of human society, allowing everything and everyone to be connected through the internet and mobile devices. To succeed in an ever more competitive global market, companies are now challenged to abandon traditional business methods and adapt to this transformation; in other words, the adoption of a new culture, a culture of innovation (Solis, n.d.) open to new ways of conducting business and communicating with their audiences, is now of paramount importance. This work aims to explore the topic of DT by defining it and presenting its major impacts, barriers and required investments, as well as the different steps to achieve digital maturity. Furthermore, the present study will be illustrated through the examples of two Portuguese companies, AdRA and Prokura, and complemented with the results of interviews to representatives of these organisations.

Keywords: digital transformation, organisations, digital maturity, AdRA, Prokura

References:

- ASUG (2016). *Digital Transformation. The SAP User Community Perspective*. Retrieved from: https://s3.amazonaws.com/media-asug/uploads/files/2016_Digital_Trans_WP_WEB-2.pdf.
- IT.Insight (2019). *Portugal é um dos países com maior maturidade digital da Europa*. Retrieved from: <https://www.itinsight.pt/news/inovacao/portugal-e-um-dos-paises-com-maior-maturidade-digital-da-europa>.
- Rabelo, A. (2017). *Transformação Digital: o que é e quais os seus impactos na sociedade* [Post em Blog]. Retrieved from: <https://rockcontent.com/blog/transformacao-digital/>.

Salesforce (n.d.) *What Is Digital Transformation?* Retrieved from:

<https://www.salesforce.com/products/platform/what-is-digital-transformation/#>.

Solis, B. (n.d.) *The six stages of digital transformation maturity*. San Mateo, CA: Altimeter Group.

Retrieved from: <https://www.cognizant.com/whitepapers/the-six-stages-of-digital-transformation-maturity.pdf>.

AUTORES (lista alfabética)

Anabela Mesquita – Politécnico do Porto e Centro Algoritmi, Portugal – sarmento@iscap.ipp.pt

Anabela Mesquita - Professora no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, do Politécnico do Porto, desde 1990. Foi Vice-Presidente da Escola entre 2007 e 2018. Membro do Centro de Investigação Algoritmi, da Universidade do Minho e do CEOS.PP. Foi Diretora do Centro de Investigação em Comunicação e Educação. É Diretora do Mestrado de Assessoria de Administração. É Presidente da SPACE network, uma rede internacional de instituições de ensino superior na área da gestão, empreendedorismo, hotelaria, turismo, línguas. Participa(ou) em diversos projetos Europeus como investigadora / responsável por parceiro e como coordenadora. Publicou diversos artigos em revistas e conferências. Membro do Comité Científico e de Programa de diversas conferências nacionais e internacionais. Membro do corpo editorial e revisora da editora americana IGI Global. Editora Associada do Information Resources Management Journal e co-Editora Chefe do International Journal of Technology and Human Interaction. Avaliadora e revisora de projetos Erasmus+. Colabora com a A3ES na avaliação de cursos na área de Secretariado.

Anabela Simões – ESTGA-UA, CLLC – anabela.simoes@ua.pt

Anabela Valente Simões é doutorada em Cultura pela Universidade de Aveiro (2009), mestre em Literatura e Cultura Alemãs pela Universidade de Coimbra (2001) e licenciada em Inglês e Alemão pela Universidade de Aveiro (1997). Concluiu ainda uma segunda Licenciatura em Língua, Literatura e Cultura Espanholas em 2013.

É docente da Escola Superior de Tecnologia e Gestão da UA desde 2000, onde tem lecionado várias unidades curriculares nas áreas das Línguas para Fins Específicos, da Comunicação Empresarial e da Comunicação Intercultural. Colabora também com o Departamento de Línguas e Culturas da UA na supervisão de trabalhos de mestrado.

Ao longo dos anos tem assumido diversas tarefas de gestão académica, nomeadamente tarefas associadas à licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial (SCE), curso que dirigiu entre 2001-2006 e 2007-2013. Atualmente, é coordenadora da área científica de SCE.

É membro integrado do Centro de Investigação em Línguas e Culturas da UA. Os seus interesses de investigação centram-se na área dos estudos culturais e da comunicação empresarial, tendo sido autora de diversas comunicações em congressos e encontros científicos, bem como de publicações nacionais e internacionais.

Ana Balula – ESTGA-UA, CIDTFF – balula@ua.pt

Ana Balula é Professora Adjunta na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. Concluiu o Doutoramento em Multimédia em Educação, na área da avaliação do ensino online, e o Mestrado em Multimédia em Educação, na área da avaliação das aprendizagens dos alunos em ambiente online, ambos pela Universidade de Aveiro. É membro integrado do Centro de Investigação “Didática e Tecnologia na Formação de Formadores” do Departamento de Educação e Psicologia E do Laboratório de Conteúdos Digitais, desde 2010. Atualmente, integra as equipas de investigação de dois projetos ERASMUS+, nomeadamente: “Future Proof Your Classroom – Teaching Skills 2030” (ref.ª 2017-1-AT01 –KA203-034984) e “Language Learning Online in the age of Mobility” (ref.ª 2018-1-FR01-KA203-048136). As suas principais áreas de investigação são: e-learning, b-learning, uso das TIC no Ensino Superior, avaliação em contexto educacional, formação de formadores, recursos educacionais abertos, ensino de línguas para fins específicos.

Ana Catarina Martins – ESTGA-UA – anamartins98@ua.pt

Ana Catarina Martins (1998) é natural de Gondomar e vive em Valongo, Porto. Em 2013 seguiu a área das Ciências e Tecnologias na Escola Secundária de Valongo. No seu 12º ano participou na 6ª edição das Olimpíadas do Conhecimento, na área de Biologia, alcançando o 2º lugar. Em 2017 candidatou-se ao curso superior “Secretariado e Comunicação Empresarial” lecionado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda (ESTGA).

Quando criança praticou natação e hip-hop e, durante o ensino básico, fez parte do grupo de teatro da escola. É uma aluna federada em Taekwondo desde 2007 e está, atualmente, a organizar uma caminhada com fins solidários, no âmbito da Unidade Curricular “Projeto em Organização e Gestão de Eventos”. Participou ainda, em 2016, como voluntária num evento a nível nacional - “Comic Con Portugal”. Nos seus tempos livres gosta de ouvir música e almeja viajar pelo mundo.

Ana Negrão – UA, CLLC – ana.negrao@ua.pt

Ana Negrão nasceu em Aveiro em 1998. De 2014 a 2017 frequentou o curso de Ciências e Tecnologias no Colégio de Albergaria. Em simultâneo, trabalhou em part-time no setor do retalho, numa empresa familiar. Em 2017 ingressou na Licenciatura de Secretariado e Comunicação Empresarial, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, encontrando-se atualmente a frequentar o 2º ano.

Durante 6 anos praticou futebol feminino federado e ainda participou em diversos projetos como o Grupo de Jovens de Albergaria-a-Velha, Voluntariado e o Projeto Escoliadas (ainda a participar).

Ana Pinto – ESG-IP Castelo Branco – anapinto@ipcb.pt

Ana Pinto, doutorada em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos pelo ISCTE, é professora no Instituto Politécnico de Castelo Branco e colabora com outras instituições de ensino superior, onde leciona unidades curriculares na área da GRH. As principais áreas de investigação são: Envelhecimento da força de trabalho; Práticas de GRH associadas às diferentes gerações; Práticas de GRH; Conflito trabalho-família; Questões de género.

Ana Rita Calvão – ESTGA-UA – arc@ua.pt

Ana Rita Paçó Calvão é doutorada em Ciências Agronómicas e Florestais (Aplicação Dos SIG Em Operações De Prevenção E Combate A Fogos Florestais), mestre em Sistemas de Informação Geográfica (SIG) e licenciada em Engenharia Geográfica. Mais recentemente, em 2017, fez uma Pós-graduação em Tecnologias para a Comunicação e Inovação Empresarial.

É professora na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro desde 1999, onde leciona disciplinas relacionadas com os sistemas de informação geográfica, o ensino da matemática e as ferramentas de escritório eletrónico. Tem sido orientadora de estágios/projetos no âmbito da formação em contexto de trabalho. Atualmente, é Vice-Diretora do curso de Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial.

Os seus interesses de investigação centram-se nas áreas dos SIG, do secretariado e comunicação empresarial e do ensino superior, tendo sido autora de algumas publicações nacionais e internacionais nestas áreas.

André Santos – ESTGA – afrsantos@ua.pt

André Filipe Rodrigues dos Santos nasceu em 1979. É natural de Troviscal, Oliveira do Bairro. Encontra-se atualmente a concluir a Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial, pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda. Frequentou o ensino secundário na Escola Profissional de Agricultura e Desenvolvimento Rural de Vagos, tendo concluído o Curso Profissional de Gestão de Empresas em 2003. Paralelamente à sua atividade académica, desempenha as funções de Assistente Operacional na Câmara Municipal de Oliveira do Bairro, desde 2005. A Comunicação,

a Gestão de Recursos Humanos e o Marketing encontram-se entre áreas de eleição. É membro da União Filarmónica do Troviscal, desde 1989, ano da sua fundação. É amante de música e viagens.

Arminda Sá Sequeira - CEOS.PP, Politécnico do Porto, Portugal – arminda@iscap.ipp.pt

Arminda Sá Sequeira-docente no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, do Politécnico do Porto na área científica de Assessoria e Comunicação Organizacional. Licenciatura em Assessoria de Gestão, Mestrado em Relações Económicas de Sociais Internacionais, pela Esc. Economia e Gestão (U. Minho) e doutorando em Comunicação Estratégica e Organizacional, pelo ICS (U. Minho). Membro da Comissão Científica do Mestrado em Assessoria e Administração do ISCAP-IPP. Investigadora do CEOS.PP e do CECS (U.Minho). Responsável pelo desenvolvimento de conteúdos e regência de UCs em licenciaturas: Comunicação Estratégica; Identidade Imagem e Reputação; Comunicação Institucional; Comunicação Interna; Comunicação Intercultural; e mestrados: Assessoria e Empresas Internacionais; Seminários Temáticos em Assessoria e Comunicação Organizacional. Tem publicado artigos em revistas e conferências nas áreas de investigação de preferência: Identidade e Marca Institucional; Comunicação Estratégica e Transformação Digital.

Autora do Livro “Correspondência em Português - Comunique de Forma Eficiente” (2006), Porto Editora, sobre correspondência e outras formas de comunicação organizacional.

É membro da Sociedade Portuguesa de Comunicação, Grupo de Trabalho de Comunicação Organizacional e Institucional.

Ciro Martins - ciro.martins@ua.pt

Doutorado em Engenharia Informática pela Universidade de Aveiro (UA), mestre em Engenharia Eletrotécnica e de Computadores pelo Instituto Superior Técnico (IST) e licenciado em Matemática/Informática pela Universidade da Beira Interior (UBI).

Finalizada a licenciatura, iniciou a sua atividade como investigador no Instituto Engenharia Sistemas e Computadores (INESC) em Lisboa, tendo sido posteriormente investigador convidado no Spoken Language Systems Lab (L2F/INESC-ID – Lisboa) até 2010. Foi assistente na Universidade Católica Portuguesa (UCP - Viseu) e no Instituto Superior de Entre Douro e Vouga (ISVOUGA - Santa Maria da Feira), onde lecionou nas áreas da informática e programação.

Desenvolve atualmente funções de docência na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro, sendo desde 2011 Diretor de Curso da Licenciatura em Tecnologias da Informação e coordenador da área científica de informática desde 2017.

É colaborador do Instituto de Engenharia Eletrónica e Telemática de Aveiro (IEETA) desde 2010, centrando-se os seus principais interesses de investigação nas áreas de:

- Inteligência Artificial
- Processamento Automático da Fala
- Interação Humano-Computador
- Educação e Tecnologia

Débora Zuin - Universidade Federal de Viçosa (Brasil) e ABPSEC - dzuin@ufv.br (oradora convidada)

Doutora (PhD) em Estudos Organizacionais pela University of Edinburgh Business School, Escócia (2012), mestre (MSc) em Languages and European Marketing - pela Edinburgh Napier University, Escócia (2001) e bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Viçosa (1997). Tem experiência profissional em empresas de pequeno e médio porte, bem como em multinacional onde trabalhou no Reino Unido por 4 anos. É professora adjunto da Universidade Federal de Viçosa (UFV) desde 2003, coordenadora do curso de Secretariado Executivo, presidente da ABPSEC -

Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (Gestão 2017-2019) e editora chefe da Revista SCRIBES - Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies. Leciona Teoria Geral do Secretariado e das Organizações e Inglês Empresarial, e atua em diversas pesquisas nas áreas de Estudos Organizacionais e Secretariado Executivo.

Diana Correia – UA, CLLC – dianacorreia98@ua.pt

Diana Ribeiro Correia nasceu em 1998 na cidade de Aveiro. Em 2017 completou o curso de Línguas e Humanidades na Escola Secundária Homem Cristo.

Atualmente frequenta o 2º ano da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. Tendo colaborado em diversos projetos da Universidade de Aveiro, a aluna mantém interesse em participar em eventos e projetos na área do curso e em outras áreas.

Fora do contexto académico, dedica-se à prática de desporto e atividades relacionadas com a natureza e a proteção de animais.

Eduarda Santos – ESG-IP Castelo Branco - eduardasantos@ipcb.pt

Maria Eduarda Borges dos Santos é Professora Coordenadora do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) | Escola Superior de Educação (ESE). Coordena a Licenciatura em Secretariado desta instituição de ensino superior, integra a Comissão Científica do referido ciclo de estudos bem como a equipa de Coordenação de Estágios. A sua atividade docente abrange ainda a lecionação de unidades curriculares como Análise e Produção de Texto para Fins Empresariais, Tradução Técnica (Francês), Francês para Fins Empresariais e Seminários de Estágio.

Tem organizado e integrado Comissões Científicas de encontros nacionais e internacionais da especialidade, onde apresentou comunicações que foram objeto de publicação. Incluiu a coordenação do livro com revisão por pares Práxis e Inovação em Secretariado (2016), publicado pelo Instituto Politécnico de Castelo Branco. É membro da Associação Portuguesa dos Profissionais de Secretariado e Assessoria (ASP). PhD em Literatura Portuguesa.

Fábio Canário – ESTGA-UA - canario@ua.pt

Fábio António Silva Canário, natural do conselho de Águeda e atualmente a frequentar o 2.º ano do curso de Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial, na ESTGA-UA, é detentor de um Curso de Especialização Tecnológica em Gestão e Manutenção de Redes e sistemas Informáticos (ESTGA-UA) e concluiu, previamente, o curso Tecnológico de Informática, no Ensino Secundário.

Tem experiência em várias áreas profissionais, desde a reparação e manutenção de sistemas informáticos e assistência técnica ao domicílio, passando por reposição de stocks e atendimento ao cliente.

Criador de um jogo de web browser como projeto de final de curso do ensino secundário e correntemente a organizar uma caminhada solidária no âmbito da Unidade curricular “Projeto em Organização e Gestão de Eventos”, foi antigo praticante de natação e karaté. Tem especial gosto por fazer “live streaming” em inglês durante os tempos livres.

Gracinda Mendes – ESTGA-UA - gracindamendes@ua.pt

Gracinda Mendes nasceu em Aveiro em 1990. Em 2008 frequentou o 1.º ano da Licenciatura em Contabilidade no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro, da Universidade de Aveiro (ISCAA-UA), mas não a finalizou. Paralelamente, iniciou a sua atividade profissional na área administrativa na empresa Área Aprovada, SA, área profissional em que atua ainda nos dias de hoje.

Em 2014 iniciou formação na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, da Universidade de Aveiro (ESTGA-UA), no Curso de Especialização Tecnológica em Práticas Administrativas e Tradução, que finalizou em 2016. Paralelamente, deu início ao projeto “Kaizen Diário” no Departamento Comercial - Faturação, na empresa Águas da Região de Aveiro, SA (AdRA, SA), onde trabalha há 9 anos.

Atualmente encontra-se a frequentar o 2.º ano da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial na ESTGA-UA. Paralelamente, executa novas atividades administrativas na AdRA, SA, no Departamento Operacional, desde janeiro de 2019, estando, neste âmbito, a acompanhar a implementação do projeto “5S’s”.

Hélder Gomes - helder.gomes@ua.pt

Hélder Gomes é doutorado em Engenharia Informática (2015) pela Universidade de Aveiro (UA), com tese nas áreas da segurança informática e governo eletrónico, mestre em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações (2007) pela UA, com dissertação na área da segurança informática, e licenciado em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações (1988) também pela UA.

É Professor Adjunto na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da UA (ESTGA-UA), onde leciona desde 2004, e colaborador do Instituto de Engenharia Eletrónica e Informática de Aveiro (IEETA), também da UA.

Atualmente leciona unidades curriculares (UC) nas áreas de governo eletrónico, programação, redes de computadores e segurança informática, incluindo a colaboração na lecionação de UCs no Departamento de Engenharia Eletrónica, Telecomunicações e Informática da UA e no Departamento das Ciências Sociais, Políticas e do Território da UA.

Antes de ingressar na UA, desenvolveu atividade profissional como Engenheiro de Software tendo participado em diversos projetos nacionais e internacionais para o desenvolvimento de sistemas nas áreas do controle da produção e comunicações táticas militares.

Isabel Oliveira – ESTGL-IP Viseu - isabelpintooliveira@gmail.com

Licenciada em Francês /Inglês pela Universidade Católica, mestre em estudos de Anglística pela Universidade de Lisboa e doutorada em Linguística com aplicação à área do Turismo pela Universidade de Aveiro.

Diretora do departamento de ciências sociais e humanas da escola superior de tecnologia e gestão de Lamego onde leciona desde 2000.

Tem como principais interesses as línguas aplicadas ao turismo e as tecnologias educativas.

Katrin Herget – UA, CLLC - kherget@ua.pt

Katrin Herget licenciou-se em Tradução pela Universidade de Leipzig. De 2000 a 2006 trabalhou como assistente na Universidade de Anhalt onde lecionou Tradução e Língua. Doutorou-se pela Universidade de Leipzig com uma tese sobre a criação lexical em textos do domínio da Informática. Desde 2006 é leitora de língua alemã na Universidade de Aveiro, onde leciona Ferramentas Tecnológicas de Apoio à Tradução, Tradução Especializada e Língua Alemã.

Lara Maria Miranda – ESTGA – mmiranda@ua.pt

Lara Maria Alves Miranda nasceu a 7 de novembro de 1999 na cidade de Mirandela. Frequentou o curso de ciências socioeconómicas na Escola Secundária de Mirandela, que terminou em 2017.

Atualmente frequenta o 2.º ano da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial (SCE), na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro, sendo presidente

de mesa da Reunião Geral de Membros do Núcleo Associativo de Estudantes da mesma. Membro da Comissão de Curso de SCE desde 2017, como representante dos alunos.

Recentemente fez parte da equipa de suporte (voluntários) de um evento da NOS, organizado pelo Hardware City, após ter participado num evento semelhante, com a mesma organização. Colaborou, ainda, num Projeto de formação sobre Literacia Financeira para crianças de 1.º ciclo do Concelho de Águeda.

Nos seus tempos livres dedica-se à prática de desporto - defesa pessoal -, à sua participação na Juventude Cruz Vermelha Portuguesa, ao seu papel de coordenadora de loja (de Águeda) da Animalife e ao voluntariado na D’Orfeu, uma Associação cultural.

Luciana Oliveira – CEOS.PP, Politécnico do Porto, Portugal – lgo@iscap.ipp.pt

Luciana Oliveira - Docente do ISCAP na área científica de Assessoria e Comunicação Organizacional. Doutorada em Ciências da Comunicação, Mestre em Multimédia, licenciada em Assessoria de Gestão. Investigadora integrada no CEOS.PP, tem publicado trabalhos científicos na área da comunicação estratégica em redes sociais, transformação digital das profissões e competências digitais, em revistas e conferências internacionais. Membro da Comissão Científica e de Programa de diversas conferências nacionais e internacionais. Membro do Review Board de várias revistas internacionais. Possui mais de dez anos de experiência profissional na área do secretariado, organização de eventos, web design, design gráfico e consultoria de comunicação.

Manuel Silvestre Conde - IPV, CI&DETS– sconde@estgl.ipv.pt

Manuel Silvestre Conde é licenciado em Direito; pós-graduado em gestão e detém o título de especialista em Direito. É docente da licenciatura de secretariado de administração, nas unidades curriculares de Direito de Empresa, Direito Fiscal e Direito do Trabalho. Exerce ainda as funções de tutor dos alunos.

Marlene Filipa da Natividade e Sousa – IPL, CICS.NOVA.IPLeiria – marlene.sousa@ipleiria.pt

Licenciada em Economia, do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro, em 2003.

Mestre em Gestão da Inovação e do Conhecimento, na mesma Universidade em 2006.

Doutorada em gestão – área social e humana - do Departamento de Economia, Sociologia e Gestão da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro com a tese “Liderança autêntica e criatividade dos colaboradores” em 2010.

É docente na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria desde 2006 e Professora Adjunta desde 2010, leccionando e sendo responsável por disciplinas na área da Economia e Gestão.

Membro do Centro de Interdisciplinar de Ciências Sociais (CICS.NOVA.IPLeiria) desde 2018 e membro do Programa de Educação para a Literacia Financeira do IPL desde 2014.

Coordenadora do Curso TeSP de Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial, fez parte da equipa que o criou.

Tem vindo a fazer a sua investigação na área da liderança, tendo participado em diversas conferências internacionais e publicado em revistas internacionais da área.

Noemí Pérez – UA, CLLC - npp@ua.pt

Noemí Pérez é licenciada em Filologia Hispânica pela Universidade de Santiago de Compostela em 1998 e em 2013 concluiu o Doutoramento em Didática de Línguas pela Universidade do Porto. Tem

experiência docente no ensino de Espanhol como Língua Estrangeira em Portugal desde 2001 e atualmente é leitora no Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

Paula Marques dos Santos – IPV, CEPESE / CI&DETS – psantos@estgl.ipv.pt

Paula Marques dos Santos é licenciada em Relações Internacionais, pós-graduada em Comércio Internacional e doutorada em História Política Internacional. É também membro da Team Europe/Comissão Europeia. Tem diversas publicações (livros, capítulos de livros e artigos científicos) e comunicações científicas sobre: relações externas de Portugal, comunicação política, competitividade organizacional, empreendedorismo social e voluntariado; secretariado contemporâneo. Exerceu a função de direção da licenciatura em secretariado de administração, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego. É docente responsável pelas unidades curriculares de Práticas e Técnicas de Secretariado e Projeto Final/Estágio (desde 2008).

ORCID: 0000-0002-1350-4203

Rita Barbosa – ESTGA-UA – rita.filipa@ua.pt

Rita Filipa Gamelas Peres Barbosa nasceu a 05 de maio de 1998, em Aveiro. Frequentou o ensino secundário na Escola Secundária Jaime Magalhães Lima, no Curso de Ciências e Tecnologias, que terminou em 2016.

Durante o seu percurso no ensino secundário, participou em diversas atividades dinamizadas pela Escola, como espetáculos de entretenimento e atividades de caráter social, que lhe permitiram adquirir competências, principalmente ao nível da comunicação.

Atualmente, e depois de ter frequentado, por um ano, o curso de Novas Tecnologias da Comunicação, frequenta agora o segundo ano da licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, instituição onde estuda desde 2017.

Durante 6 anos fez ginástica, acrobática e rítmica, e frequentou, ainda, aulas de danças de salão.

Sandra Vasconcelos

Docente na Escola Superior Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro e na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Porto, é doutorada em Multimédia em Educação pela Universidade de Aveiro. Para além de atividades ligadas à docência, atua nas áreas do ensino de línguas para fins específicos e da educação superior em Turismo, sendo coautora de artigos e capítulos com especial enfoque na utilização das TIC, b-learning, mobile learning e comunicação intercultural.

É membro integrado do Centro de Investigação “Didática e Tecnologia na Formação de Formadores” do Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro, desde janeiro de 2019. Atualmente integra ainda a equipa do projeto “E-Cul-Tours: Managing Cultural Heritage in Tourism”, no âmbito do programa Erasmus+ (refª. 2017-1-DE01-KA203-003524).

Sara Carvalho – ESTGA-UA, CLUNL - sara.carvalho@ua.pt

Sara Carvalho é doutorada em Linguística e Ciências da Informação e da Comunicação, mestre em Linguística Alemã (Universidade de Aveiro) e licenciada em Línguas e Literaturas Modernas – Estudos Ingleses e Alemães (Universidade de Coimbra). O seu Doutoramento foi desenvolvido no âmbito da cotutela entre a Universidade NOVA de Lisboa (UNL) e a Communauté Université Grenoble Alpes.

É docente na ESTGA-UA desde 2002, onde tem lecionado nas áreas das línguas para fins específicos e da tradução. Desde 2013, também é responsável pela unidade curricular de Linguística Alemã, no

Departamento de Línguas e Culturas da UA. É membro integrado do Centro de Linguística da NOVA (CLUNL) e colaboradora do Centro de Línguas, Literaturas e Culturas da UA. Os seus interesses de investigação centram-se na terminologia e ontologias, na terminologia média, na e-lexicografia e nas línguas para fins específicos.

Sílvia Ribeiro – ESTGA-UA, CLLC – sribeiro@ua.pt

Sílvia Ribeiro é doutorada (2011) e mestre (2006) em Linguística Portuguesa e licenciada em Línguas e Literaturas Modernas – Estudos Portugueses e Franceses (2002), pela Universidade de Coimbra (UC).

É docente na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, da Universidade de Aveiro (ESTGA-UA) desde 2004, lecionando disciplinas na área das línguas (portuguesa e francesa) aplicadas ao contexto empresarial. Assumiu diversos cargos de gestão: Diretora do Curso de Especialização Tecnológica em Práticas Administrativas e Tradução (2007-2009 e 2011-2013), membro da Comissão Executiva (2012 a 2016), membro do Conselho de Escola (desde 2014), Diretora de Curso da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial (desde 2016) e coordenadora da Área Científica de Línguas (desde 2017).

É membro integrado do Centro de Línguas, Literaturas e Culturas da UA e colaboradora do CELGA-ILTEC, da Universidade de Coimbra. Interesses de investigação: Morfologia e Léxico, interface Sintaxe-Semântica, Secretariado e Comunicação Empresarial.

Susana Sardinha Monteiro – IPL, IJP-IPLeia – susana.monteiro@ipleiria.pt

Susana Sardinha Monteiro é licenciada em Direito pela Universidade Autónoma de Lisboa e Mestre em Ciências Jurídico-Comunitárias pela Universidade Católica de Lisboa. É Doutora em Direito, pela Universidad de Extremadura, Espanha.

A sua vida profissional, desde o ano de 1993, tem sido dedicada à atividade docente, em diversas instituições de ensino superior, Universitário e Politécnico. É docente do IPL – Politécnico de Leiria, desde 2006, onde é responsável por diversas unidades curriculares na área do Direito, da Ciência Política e das Relações Internacionais e da Resolução Alternativa de Conflitos. É membro da Comissão Científico-Pedagógica do Curso de Licenciatura em RHCO e RHCOaD – Relações Humanas e Comunicação Organizacional (regime presencial e a Distância) e do Curso Técnico Superior Profissional (TeSP) em PACE – Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial.

Investigadora do IJP/IPL – Instituto Jurídico Portucalense, tem como principais áreas de interesse o Direito da União Europeia e a Resolução Alternativa de Conflitos, em especial a mediação laboral e familiar, áreas em que tem publicado diversos artigos e participado em Conferências, nacionais e internacionais.

É Mediadora de conflitos certificada pelo Ministério da Justiça.

Tânia Cristina Simões de Matos dos Santos – IPL, CICS.NOVA.IPLeia – tania.santos@ipleiria.pt

Tânia Santos é docente da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria (ESECS-IPL), desde 2005. Doutorou-se, em 2010, pela Universidad de Extremadura, Espanha, onde apresentou a tese “Solvência Financeira dos Sistemas de Pensões da União Europeia”. Licenciou-se (em 2001) na Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e obteve (em 2006), pela mesma Faculdade, o grau de mestre com a apresentação da tese “Disparidades Regionais no Emprego e no Desemprego em Portugal”. É investigadora do Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA). Tem vindo a publicar diversos artigos e a participar em conferências relacionadas com as temáticas do empreendedorismo, sistemas de pensões e educação financeira. É docente e membro da Comissão Científico-Pedagógica da licenciatura em Relações Humanas e Comunicação

Organizacional – regime b-learning. Tem vindo a lecionar unidades curriculares ligadas às áreas de Economia, Empreendedorismo e Gestão de Empresas.

Virgínia Brunheta – ESSE-IP Castelo Branco - virginia.brunheta@ipcb.pt

Virgínia Maria da Silva Brunheta é Professora Adjunta do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) | Escola Superior de Educação (ESE). Coordena o CTeSP em Assessoria e Comunicação Empresarial desta instituição de ensino superior, integra a Comissão Científica do Curso de Licenciatura em Secretariado bem como a equipa de Supervisão de Estágios. A sua atividade docente abrange ainda a leção de unidades curriculares de ambos os ciclos de estudos referidos como Francês I, II e III (CTeSP); Opção I - Francês I, Opção II - Francês para Fins Empresariais II e Opção III - Francês para Fins Empresariais III (Secretariado) e ainda Língua e Linguística Portuguesa I e II do Curso de Licenciatura em Educação Básica.

É coautora dos artigos “O Secretariado no Mundo Global” e “Falsos Amigos Francês/Português Francês para Fins Empresariais” incluídos no livro com revisão por pares *Práxis e Inovação em Secretariado* (2016), publicado pelo Instituto Politécnico de Castelo Branco.

É Mestre em Linguística Portuguesa Descritiva.