

Bases Tecnológicas – Secretariado

1º Módulo

1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA PORTUGUESA

1. Concordância verbal e nominal, regência verbal e nominal, colocação pronominal, etc.
2. Técnicas de apresentação em público (dicção, tom de voz e entonação, gesticulação, postura corporal, etc.)
3. Linguagem, língua e fala:
variações linguísticas;
adequação vocabular
4. Gêneros do discurso (texto dissertativo-argumentativo, carta comercial, requerimento, relatório) estratégias de argumentação, elementos da narração e da descrição. Estética e padronização da redação técnica
5. Fundamentos: comunicação verbal e não-verbal:
ordialidade e objetividade na comunicação oral, escrita e simbólica;
comunicação formal e informal

2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: ESPANHOL I

1. Técnicas de leitura instrumental, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto, título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidos, etc
2. Acentuação, pontuação, adjetivos, verbos (presente, passado), pronomes, preposições, dias da semana, meses e estações do ano, números, horas, tempo, clima
3. Apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc.; pedido e aceitação de desculpas, esclarecimento de dúvidas, etc.
4. Conversação: formas de comunicação cotidianas (hotel, restaurante e nos meios de transportes)
5. Expressões idiomáticas
6. Vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento telefônico: identificação da empresa e pessoal, cumprimento, solicitação de informações, transferências de chamadas telefônicas, transmissão de avisos/ recados de superiores, anotação de recados

7. Vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento e recepção: cumprimentos, instruções e direcionamentos

8. Técnicas para elaboração de textos simples em língua espanhola

9. Vocabulário técnico utilizado em formulários para registros e controles internos

10. Anotação de recados (estrutura e formulário)

11. Vocabulário e terminologias técnicas utilizadas para arquivos físicos e eletrônicos

3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS I

1. Técnicas de leitura instrumental, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto (*scanning* e *skimming*), título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidos, etc.

2. Verbos, pronomes, preposições, dias da semana, meses e estações do ano, números, horas, tempo, clima

3. Apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc.

4. Pedido e aceitação de desculpas, esclarecimento de dúvidas, etc.

5. Expressões idiomáticas:

vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento telefônico: identificação da empresa e pessoal, cumprimento, solicitação de informações, transferências de chamadas telefônicas, transmissão de avisos/ recados de superiores, anotação de recados;

vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento e recepção: cumprimentos, instruções e vocabulário para direcionamentos (*locations*).

6. Noções para elaboração de textos simples em língua inglesa, como:

terminologia técnica em agendas;

organização do tempo;

vocabulário técnico utilizado em formulários para registros e controles internos;

anotação de recados (estrutura e formulário)

7. Vocabulário e terminologias técnicas utilizadas para arquivos físicos e eletrônicos

4 ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO EMPRESARIAL

1. Noções básicas da Teoria de Administração

2. Conceito e estrutura de organização empresarial
3. Sistemas de organogramas, fluxogramas, e demais representações gráficas dos processos de delegações e atribuições de funções.
4. Tipos de planejamento:
 - Estratégico.
 - Tático.
 - Operacional
5. Plano Diretor
6. Normas e procedimentos internos da organização: administrativos e gerenciais

5 GERENCIAMENTO DE ROTINAS E SERVIÇOS

1. Perfil Profissional e Pessoal do Secretário e suas atribuições no ambiente de trabalho
2. Programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 9001:2000 e ISO 10002:2004 e 14000- Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento
3. Planejamento e atendimento ao cliente interno, externo e estrangeiro:
 - apresentação pessoal e postura da(o) recepcionista;
 - planejamento e organização do ambiente de trabalho/leiaute;
 - triagem e encaminhamento de assuntos, pessoas e correspondências;
 - procedimentos técnicos para tratamento de interrupções e situações emergenciais.
 - técnicas, registro e controle de atendimento e utilização de formulários.
4. Técnicas em agendas: manual e eletrônica
5. Técnicas e procedimentos ao telefone
6. Administração do tempo: conceitos de desperdiçadores e neutralizadores ou economizadores de tempo gerenciais e secretariais

6 GESTÃO DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS

1. Documentação: conceituação, importância, natureza e finalidade
2. Normalização ABNT
3. Gestão da informação: fluxos, recursos tecnológicos, temporalidade, materiais, equipamentos e mobiliário
4. Fases do processo de documentação: classificação e leitura

5. Arquivo: conceito e importância do arquivo; planejamento e organização do arquivo; transferência de documentos; tipos de arquivo; atualização do arquivo; conservação e proteção de documentos; sistemas de arquivamento; método de arquivamento; centralização ou descentralização do arquivo; temporalidade de documentos e a teoria das três idades

6. Microfilmagem de documentos

7. GED – gerenciamento eletrônico de documentos

8. Normas para acesso, transferência, guarda e destruição

7 ÉTICA PROFISSIONAL E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

1. Ética profissional, regras e regulamentos organizacionais

2. Lei n.º 7377/85, alterada pela Lei 9261/96 - Regulamentação da Profissão de Secretário

3. Código de Ética do Secretário.

4. Imagem pessoal e organizacional

5. Assédio moral e sexual

6. Código de Defesa do Consumidor

7. Responsabilidade sócioambiental em empresas públicas e privadas

8. Agenda 21

9. Noções de primeiros socorros

8 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL I

1. Sistemas Operacionais (*Windows e Linux*)

2. Software de processamento de textos (*Word*).

3. Normas gerais da digitação de uma correspondência (Instruções Normativas n. 133, de 02/03/82)

4. Estilos e formatação de documentos

5. Gerenciamento de Arquivos e *e-mails*.

6. Uso da *Internet*

7. Introdução ao *Power Point*

8.Introdução ao *Excel*

2° Módulo

1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL I

1. Estruturas gramaticais e técnicas de redação aplicadas à comunicação empresarial (pronomes de tratamento, verbos de comando, numerais, paragrafação, pontuação, concisão, coesão, coerência, impessoalização, uso da voz passiva diplomática etc, entre outros)

2. Níveis de formalidade e estruturas sintática e semântica pertinentes à linguagem comercial e oficial

3. Tipos de discurso e de parágrafos

4. Redação técnica oficial e comercial: ata, requerimento, declaração, ofício, memorando, circular, relatório e carta comercial (estrutura, tipos, formas de introdução, partes e anexos)

5. Redação de *Briefings, Press-release, folder, cartaz, email, press-kit, clipping*, contratos, propostas, etc.

6. Editores de textos informatizados

2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA E MODERNA::ESPANHOL II

1. Gramática e linguagem comercial em língua espanhola

2. Correspondências em língua espanhola

3. Técnica de redação de correspondências social, empresarial, bancaria oficial e forense

4. Estrutura, estilos, estética dos documentos

5. Redação Técnica-elaboração de documentos: ata, atestado, circular, comunicado, convocação, procuração, memorando, relatório, requerimento

6. Saudações, abertura e encerramentos formais e informais em correspondência

7. Padrões de preenchimento de formulários e envelopes

8. Terminologia em língua espanhola para diferentes tipos de eventos

9. Normas gramaticais:

verbos (futuro, condicional), pronomes, numerais

3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS II

1. Gramática e linguagem comercial em língua inglesa
2. Correspondências em língua inglesa
3. Técnica de redação de correspondências social, empresarial, bancária oficial e forense
4. Estrutura, estilos, estética dos documentos
5. Redação Técnica- elaboração de documentos: ata, atestado, circular, comunicado, convocação, procuração, memorando, relatórios, requerimento
6. Saudações, abertura e encerramentos formais e informais em correspondência
7. Padrões de preenchimento de formulários e envelopes
8. Terminologia em língua inglesa para diferentes tipos de eventos
9. Normas gramaticais:
verbos (futuro, condicional), pronomes, numerais

4 ASSESSORAMENTO EMPRESARIAL E DE EVENTOS I

1. Princípios de organização no ambiente de trabalho, relacionadas aos eventos
2. Parceria: executivo x secretario (despachos de correspondência) relacionados a eventos
3. Técnicas de montagem de apresentações para eventos internos e externos com utilização de *softwares* e mídias diversas
4. Fases do evento: pré, trans e pós-evento
5. Princípios da qualidade aplicados aos processos de planejamento e organização de eventos:
ISO 9000;
ISO 14000;
5 Ss
6. Planejamento, organização e controle de despesas de serviços de apoio à gestão do evento
7. Tipologia de eventos.
8. Calendário empresarial de eventos

9. Normas internas e externas referentes à saúde, higiene e segurança do trabalho

5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL II

1. Fundamentos de utilização de editores de texto e de apresentação informatizados (*Word*)

2. Montagem eletrônica de formulários de controles; cartas comerciais e oficiais; documentos comerciais e oficiais; documentos de controle, acompanhamento e desenvolvimento dos eventos profissionais

3. Mala direta, etiquetas e envelopes

4. Montagem de apresentações para eventos profissionais utilizando *softwares* adequados

5. Recursos audiovisuais; cartazes, transparências para exibição em projetos digitais (*Power Point*)

6. Comunicação virtual – conceitos normas e procedimentos

7. Serviços oferecidos pela Internet (software de localização, *e-commerce* e *learning*)

6 GESTÃO FINANCEIRA E CONTÁBIL

1. Operações Financeiras:

razão, proporção e divisão proporcional;
juros, simples e composto em contratos;
conversão de moedas câmbio

2. Políticas financeiras das organizações:

planejamento financeiro;
resultado financeiro;
custo real de juros;
receita real de juros;
descontos obtidos e concedidos, amortização, descontos, depreciação e rendas;
penalidade de atrasos;
prêmios de pontualidade;
variáveis de aplicação

3. Noções de contabilidade

4. Aplicativos informatizados para planejamento, financeiro, contábil e tributário

5. Noções de legislação tributária e principais tributos

6. Fluxogramas e cronogramas financeiros
7. Fluxo de caixa a partir do saldo existente até o saldo final

7 CERIMONIAL E PROTOCOLO OFICIAL

1. Regras de etiqueta e boas maneiras no convívio social e no ambiente de trabalho
2. Conceitos de: cerimonial, protocolo e etiqueta
3. Legislação e precedência do Cerimonial Público (Decreto 70.724 de 09-03-1972)
4. Comportamento social em eventos
5. Responsabilidade do profissional com a imagem da empresa: código visual na profissão; diferença entre moda e estilo; procedimento de vendas da imagem profissional; apresentação pessoal e postura profissional
6. Papéis gêneros no profissional de secretariado: estereótipos do profissional de secretariado (aspectos positivos e negativos); comportamento profissional e seus reflexos (comportamento geral); tipos de comportamento no convívio profissional
7. Protocolo em eventos: histórico e conceitos de etiqueta e cerimonial; protocolo oficial e ordem geral de precedência; protocolo em empresas privadas; forma e apresentação dos símbolos nacionais, normas do cerimonial público; protocolo no âmbito das organizações.

8 GESTÃO DE PESSOAS

1. Estrutura de recursos humanos na empresa: recrutamento, seleção, integração, benefícios, desenvolvimento, capacitação e avaliação
2. Técnicas de admissão e contratação de pessoal
3. Processo de integração de pessoas às funções como: apresentação geral da empresa, conhecimento dos espaços físicos, setores, produtos e história da empresa, apresentação das políticas, regulamentos, estatuto funcional, planos de benefícios e ajuda social
4. Legislação Trabalhista: direitos e deveres do trabalhador
5. Folha de pagamento
6. Rescisão contratual.
7. Instrumentos para o desenvolvimento de pessoal: cursos, treinamentos, seminários, simpósios etc.

8. Relações humanas na vida e no trabalho:
fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional;
administração de conflitos;
trabalho em equipe e grupo;
dinâmicas de grupo

9 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) DA ÁREASECRETARIAL

1. Estudo do cenário da área profissional
 - Características do setor (macro e micro regiões)
 - Avanços tecnológicos
 - Ciclo de Vida do setor
 - Demandas e tendências futuras da área profissional
 - Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor.
2. Identificação e definição de temas para o TCC
 - Análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade.
3. Definição do cronograma de trabalho
4. Técnicas de pesquisa:
 - Documentação Indireta (pesquisa documental e pesquisa bibliográfica)
 - Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas
 - Documentação Direta (pesquisa de campo, de laboratório, observação, entrevista e questionário)
 - Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo (questionários, entrevistas, formulários etc.)
5. Problematização
6. Construção de hipóteses
7. Objetivos: geral e específicos (Para quê? e Para quem?)
8. Justificativa (Por quê?)

3º Módulo

1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL II

1. Estrutura, estilo, estética dos documentos oficiais
2. Normas para elaboração de projeto de pesquisa
3. Edital e licitação: conceito e redação

4. Redação técnica oficial: convocação, procuração, relatórios (pronomes de tratamento, saudação e despedidas oficiais)

5. Roteiros descritivos: normas e estilos

6. Sinopse, resumo – conceito, técnicas para a elaboração

2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: ESPANHOL III

1. Conversação: formas de comunicação cotidianas por diversos meios

2. Vocabulário: campos semânticos da área de secretariado e, especificamente, da área administrativa

3. Vocabulário oficial: apresentação e pronomes de tratamento para autoridades de estado, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas

4. Vocabulário técnico para projetos e processos empresariais

5. Vocabulário técnico para viagens e reuniões (reserva em hotéis, locação de automóvel, restaurantes, aeroporto, telefone, transportes, etc.)

6. Noções sobre elaboração de textos simples

7. Textos técnicos, publicitários, classificados e telegráficos.

3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS III

1. Conversação: formas de comunicação cotidianas por diversos meios

2. Vocabulário: campos semânticos da área de secretariado e, especificamente, da área administrativa

3. Vocabulário oficial: apresentação e pronomes de tratamento para autoridades de estado, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas

4. Vocabulário técnico para projetos e processos empresariais: *kick-off, satrt-up, go-live, follou-up, workflow, deadline, just in time, overview, mailing list, feedback, conference call, networking, coaching, upgrade*

5. Vocabulário técnico para viagens e reuniões:

reserva em hotéis, locação de automóvel, restaurantes, aeroporto, telefone, transportes;

noções sobre elaboração de textos simples;

textos técnicos, publicitários, classificados e telegráficos

4 ASSESSORAMENTO EMPRESARIAL E DE EVENTOS II

1. Assessoramento empresarial e executivo: conceito, funções, atribuições e competências secretariais

2. Procedimentos para viagens internacionais:

- passaporte;
- vistos de entrada e permanência;
- vacinação e demais exigências sanitárias;
- aquisição de moedas estrangeiras, cheques de viagem, importação e exportação de bens, taxa cambial;
- Carteira Internacional de habilitação Seguro saúde
- equipamentos para apresentação e comunicação (celular corporativo, conexão remota à Internet), relatórios e demais documentos
- fuso horário
- Cartão de Crédito Internacional (particular ou corporativo)
- transporte de bagagens (limites e restrições)
- exigências alfandegárias
- procedimentos para viagens nacionais:
- documentos de identificação permitidos (RG, carteira de Conselhos Regionais, etc.)
- vacinação e demais exigências sanitárias
- transporte de bagagens (limites e restrições)

3. Planejamento e organização da infraestrutura para realização de reuniões (nacionais e internacionais):

- conteúdo;
- logística;
- coordenação

4. Etiqueta, protocolo e cerimonial para eventos internacionais:

- preparação e administração do evento;
- noções do cerimonial e protocolo na administração pública e empresarial

. Costumes regionais e comportamento em outros países (comidas típicas, presentes, apresentação pessoal, os gestos e cumprimentos)

5. Procedimentos para envio de documentos

5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL II

1. Técnicas para criação de sistemas utilizando *software* de gerenciamento de Banco de Dados

2. Desenvolvimento de Banco de Dados – (tabelas, consultas, formulários, relatórios, etc).

3. Técnicas para utilização e elaboração e montagem de estruturas de sistemas administrativos.

4. Macros – agilização de ações repetitivas e criação de função.

5. Tabela dinâmica - *Excel*

6. Programa de Gerenciamento de Banco de Dados: *Access*

7. Introdução ao *Webdesign - FrontPage* e similares.

6 TECNOLOGIAS EM AMBIENTES ADMINISTRATIVOS

1. Escritório: definição, objetivos, atuação secretarial, trabalho administrativo

2. Apoio secretarial:
produtividade;
organização;
qualidade;
projetos: abordagem de Kaizen

3. 14 pontos de Deming para a produtividade gerencial

4. *Benchmarking* (áreas executiva e secretarial)

5. Análise de fluxo de comunicação entre:
departamentos;
rea de especialização;
envolvidos em projetos;
partes interessadas no processo de trabalho;
clientes

6. Sistemas e métodos eletrônicos ou manuais de coleta, recuperação, distribuição e apresentação de informação:
arquivos físicos ou eletrônicos, pacotes de software com relatórios de tabelas, análises de planilha, gráficos, etc)

7. Fases do Projeto de Automação de Escritório:
planejamento, levantamento, análise, seleção de alternativas, propostas, implementação, suporte, treinamento e avaliação.

8. Tecnologias de comunicação:
apoio a gestão administrativa;
transferência de informação:
interna e externa;
formal e informal

9. Gerenciamento dos fatores de tecnologia:
que afetam o projeto de automação;
urgência da informação;
disponibilidade de tecnologia;
formação do pessoal;
duração do projeto;
ambiente de instalação

10. Ergonomia

7 NOÇÕES DE ECONOMIA E MERCADO

1. Noções básicas de economia

2. Natureza do problema econômico: recursos escassos, necessidades ilimitadas, bens, fluxos fundamentais

3. Noções de Microeconomia: funcionamento e estrutura de mercado; oferta e demanda

4. Política de regulamentação de capitais, Bolsa de Valores, Comissão de Valores Monetários, Banco Central, etc.

5. Introdução à teoria monetária, moeda, intermediários financeiros e política monetária

7. Processo inflacionário, inflação e subdesenvolvimento, distorções provocadas por altas taxas de inflação

8. Noções de Economia Internacional: relações econômicas internacionais; comércio internacional, globalização, regionalização do comércio internacional e panorama dos países em desenvolvimento

9. Relações econômicas do Brasil com o resto do mundo e principais problemas

10. Mercosul

8 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) DA ÁREA SECRETARIAL

1. Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc.

2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc.

3. Definição dos procedimentos metodológicos

Cronograma de atividades

Fluxograma do processo

4. Dimensionamento dos recursos necessários

5. Identificação das fontes de recursos

6. Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação

7. Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação.

Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas.

Sistemas de gerenciamento de projeto

8. Formatação de trabalhos acadêmicos