

Curso Tecnológico de Administração

Programa de Práticas de Secretariado

12º Ano

Autores

Alfredo Leal
Ana Isabel Antas
Ana Maria Reais (Coordenadora)

Homologação
28/04/2006

Índice

	Pág.
I – Introdução	03
II – Apresentação do Programa	04
Finalidades	04
Objectivos Gerais	05
Visão Geral dos Temas/Conteúdos	06
Sugestões Metodológicas Gerais	09
Competências Gerais	11
Recursos/Equipamentos	14
Avaliação	15
III – Desenvolvimento do Programa	16
IV – Bibliografia	50

I – Introdução

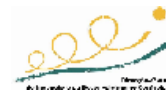
A matriz curricular dos cursos tecnológicos apresenta, na componente de formação tecnológica, no 12.º ano, a disciplina de Especificação. No Curso Tecnológico de Administração, uma das opções é a disciplina de **Práticas de Secretariado**. Esta disciplina, a que respeita o presente programa, dá continuidade a dois anos de formação tecnológica, articulada e sequencial, e tem uma carga horária de 180 horas, equivalente a 120 unidades lectivas de 90 minutos. A disciplina possui conteúdos que se articulam com as disciplinas de Técnicas Administrativas e de Organização e Gestão Empresarial, pertencentes à componente de formação tecnológica dos 10.º, 11.º e 12.º anos, do mesmo Curso.

Com esta disciplina, pretende-se proporcionar uma formação na área de Secretariado que contribua para o aprofundamento e o desenvolvimento de competências de base, preparando o aluno para o desempenho de várias profissões neste sector de actividade.

A génese desta disciplina foi orientada pelos seguintes objectivos:

- a) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura e identidade da área profissional de Secretariado;
- b) Proporcionar uma formação eminentemente técnica, tecnológica e prática, direccionando a formação tecnológica para o desenvolvimento e o aprofundamento de competências adequadas ao exercício de uma profissão ou família de profissões, na área Administrativa;
- c) Estar devidamente articulada com as aprendizagens desenvolvidas nas disciplinas da componente de formação tecnológica e com o Projecto Tecnológico da Área Tecnológica Integrada (ATI) e contribuir, de forma consequente, para a realização da Prova de Aptidão Tecnológica (PAT);
- d) Contemplar aprendizagens no âmbito da formação da saúde, higiene e segurança no trabalho, de modo a promover o desenvolvimento de competências específicas na área profissional da sua formação;
- e) Contribuir para o desenvolvimento de capacidades de autonomia, criatividade e iniciativa, geradoras de um espírito empreendedor.

De acordo com estes objectivos, a metodologia proposta é eminentemente prática e centra-se, fundamentalmente, na vivência de situações próximas de um contexto real de trabalho.



A formação dos alunos ocorrerá num contexto escolar, complementado com a realização de um Estágio, outra componente da ATI. Esta etapa permitirá ao aluno concretizar um conjunto significativo de vivências, num contexto real, correspondentes a muitas situações que, anteriormente, tinham sido apenas abordadas a um nível de simulação escolar.

II – Apresentação do Programa

Finalidades

Considerando as orientações metodológicas que presidem à Reforma do Ensino Secundário, nomeadamente:

- A necessidade de coerência e de articulação de saberes, no sentido de promover uma formação integral dos alunos que os prepare para o futuro, como indivíduos e como cidadãos;
- O carácter profissionalizante de que se reveste o Curso Tecnológico de Administração;
- O conteúdo funcional das carreiras administrativas ligadas à família de profissões referenciadas pela especificação terminal de Práticas de Secretariado;
- A natureza e contexto curricular da disciplina no contexto do Curso Tecnológico de Administração;

pretende-se que a disciplina de **Práticas de Secretariado** forneça ferramentas que habilitem para o exercício de profissões na área administrativa, nomeadamente no âmbito do Secretariado e, simultaneamente, contribua para o desenvolvimento de um conjunto de formas de estar e de ser que possibilitem uma melhor integração e interacção dos alunos na sociedade em que vivem. Assim, poderíamos sistematizar as **finalidades** desta disciplina da seguinte forma:

- Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura profissional na área do Secretariado;
- Fomentar o desenvolvimento da identidade do Secretariado, no contexto da área das profissões administrativas, relevando a relação de mútua interdependência existente entre elas;
- Proporcionar uma formação eminentemente prática e concreta, no domínio administrativo, direccionando as formações científica e tecnológica para o desenvolvimento de competências adequadas ao



exercício da família de profissões enquadradas na especificação de Práticas de Secretariado;

- Facultar e facilitar uma efectiva aproximação ao mundo do trabalho, através da utilização de situações pedagógicas análogas à realidade;
- Contribuir para a estruturação dos objectivos e actividades a desenvolver no Projecto Tecnológico e para a realização da Prova de Aptidão Tecnológica (PAT);
- Melhorar a capacidade de comunicação escrita e oral, numa diversidade de situações;
- Promover uma adequada utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- Promover a aquisição de comportamentos adequados nas interacções sociais;
- Desenvolver atitudes que facilitem o trabalho em equipa;
- Promover a consciência de valores éticos, deontológicos e de cidadania;
- Suscitar o desenvolvimento de competências específicas no âmbito da formação em saúde, higiene e segurança no trabalho.

Objectivos Gerais

De acordo com as finalidades anteriormente definidas, a disciplina de **Práticas de Secretariado** deverá facultar aos alunos os meios que lhes permitam atingir os seguintes **objectivos gerais**:

- Conhecer as principais componentes de uma organização, situando, nesse universo, as funções da área de secretariado;
- Comunicar por escrito, de uma forma correcta, em diversas situações organizacionais;
- Compreender que a estética e a apresentação dos documentos é de primordial importância para a formação da imagem de uma organização;
- Recolher, interpretar, tratar e arquivar a informação;
- Organizar reuniões de trabalho, viagens e outros eventos;
- Planificar o trabalho administrativo que lhe for atribuído;

- Desenvolver uma adequada utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- Saber acolher, encaminhar e informar os interlocutores internos e externos de uma organização;
- Fomentar hábitos de reflexão crítica e intervenção que contribuam para a formação da sua personalidade e para a sua postura como cidadão;
- Consolidar e alargar as competências tecnológicas adquiridas nos anos anteriores;
- Desenvolver uma cultura geral ampla;
- Melhorar a capacidade de iniciativa e decisão;
- Criar um desejo constante de realização pessoal e profissional;
- Desenvolver a curiosidade intelectual e a abertura à inovação;
- Consolidar as suas convicções em torno de valores como: honestidade, integridade, responsabilidade, lealdade, consciência profissional e abertura ao diálogo;
- Manter hábitos e atitudes de higiene, saúde e segurança, no desempenho das suas tarefas.

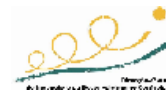
Visão Geral dos Temas/ Conteúdos

Os conteúdos que estruturam o programa desta disciplina foram agrupados em 5 unidades de ensino-aprendizagem. Junto a cada uma delas, ficam algumas notas que contextualizam e ajudam a definir o âmbito dessa unidade.

Em termos globais, o programa inicia-se com o enquadramento e a razão de ser dos serviços de secretariado numa empresa ou noutra organização, seguindo-se a análise do perfil dos profissionais que, habitualmente, são requeridos para o exercício destas funções.

Seguem-se 3 unidades dedicadas ao desenvolvimento de competências e saberes essenciais no domínio da comunicação e do arquivo. O início pela comunicação escrita justifica-se pelo facto de essa ser uma área básica que serve de suporte a quase todas as outras.

Na unidade 5 são apresentados temas cujos procedimentos envolvem a complementaridade da comunicação escrita, da comunicação oral e uma visão de conjunto sobre as funções do secretariado, que o aluno, nesta fase, já terá adquirido.



Assim, e de forma gradual, são propostas várias temáticas que irão contribuir para um progressivo enriquecimento e para a consolidação de competências.

UNIDADE 1 - A FUNÇÃO DE SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

Tema 1

Enquadramento, funções e perfil do profissional de secretariado

Esta unidade pretende responder a questões como: O que foi e o que é o secretariado? Que razões e necessidades justificam, actualmente, a sua inserção numa organização? E como é que se articulam os vários departamentos existentes com o secretariado? Qual é o seu enquadramento organizacional? Quais são as principais funções e exigências que estão associadas a este perfil profissional?

Tema 2

Ética e deontologia profissional

É também abordada a temática da ética e deontologia profissional. Por mera comodidade de sistematização de conteúdos, este tema é colocado aqui. No entanto, é um tema que poderá ser abordado, com mais propriedade, no final de todas as unidades, tendo em conta que, nessa altura, os alunos terão, com certeza, um horizonte mais amplo das competências e responsabilidades associadas ao exercício das funções tratadas nesta área.

UNIDADE 2 – A COMUNICAÇÃO ESCRITA

Tema 1

Redacção de cartas e de outros documentos administrativos

O tema 1 tem a finalidade de desenvolver a capacidade de escrita, de teor organizacional. Pretende-se que os alunos sejam capazes de redigir e dar uma apresentação final a variados documentos, na área do secretariado.

Tema 2

A apresentação de documentos administrativos

Justifica-se, inteiramente, dedicar algum tempo à desenvoltura linguística dos alunos, no campo do secretariado. Escrever e aperfeiçoar o que se escreve deve ser uma atitude permanente a desenvolver nos alunos. No tratamento desta unidade, existe um faseamento que pode ser alternado ou sequencial – de acordo com a estratégia adoptada pelo professor – e donde vão resultar, numa primeira fase, as minutas que, numa segunda fase, irão originar os documentos finais, onde os alunos terão oportunidade de aplicar os princípios de normalização e as formatações mais adequadas.

Tema 3

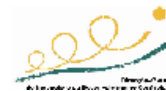
Secretariado de reuniões

Relativamente aos processos informáticos associados com esta unidade, o aluno já terá tido oportunidade de se familiarizar com as funções mais usuais de um processador de texto, de uma folha de cálculo e de programas de acesso aos serviços da Internet. É altura de fazer um balanço destas aprendizagens e, simultaneamente, de as aprofundar e dirigir para o campo específico do secretariado.

Tema 4

Equipamentos de comunicação e reprodução associados à comunicação escrita

Neste tema, e tendo em conta a sua relevância no campo da comunicação, faz-se ainda referência à elaboração de documentos para projecção – normalmente usados em reuniões – e à preparação de documentos para publicação na Internet e/ou na Intranet de uma organização.



UNIDADE 3 - ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL E ARQUIVO

Tema 1 Circuitos documentais	<p>O arquivo é um conjunto de documentos vivos e dinâmicos que se deve manter organizado para que, em qualquer momento, e rapidamente, se possa encontrar a informação de que se necessita.</p>
Tema 2 O arquivo em suporte convencional	<p>É nesta perspectiva que surge esta unidade, sublinhando a ideia de que os documentos só possuem valor operacional se forem devidamente guardados. Assim, devem ser privilegiadas as actividades que levem o aluno a praticar a ordenação, a classificação, a selecção e a consulta de dados e informações.</p>
Tema 3 O arquivo em suporte informático	<p>Actualmente as organizações empresariais dispõem, para a sua gestão, de um conjunto de ferramentas informáticas de recolha, tratamento, transporte e divulgação da informação que o profissional de secretariado deverá ser capaz de utilizar com destreza, no quotidiano de uma organização.</p> <p>Ao nível da Internet, os alunos deverão ser sensibilizados para a gestão da informação daí proveniente. Numa abundância de informação, é necessário saber excluir, e saber guardar, de forma organizada, o que convém.</p>

UNIDADE 4 - INTERACÇÃO COM INTERLOCUTORES INTERNOS E EXTERNOS

Tema 1 Generalidades sobre a comunicação face a face numa organização	<p>A função de secretariado implica uma constante e vasta rede de comunicações, quer ao nível interno, quer externo. Assim, nesta unidade, o aluno deverá ter oportunidade de colocar em prática os saberes adquiridos na área da comunicação, com especial ênfase para as atitudes comunicacionais. Deverá, igualmente, ter oportunidade de identificar as características mais significativas da sua personalidade, colmatando falhas e desenvolvendo atitudes que dêem uma resposta cabal à complexidade das relações intra- e extra-organizacionais.</p>
Tema 2 Atendimento pessoal	<p>Paralelamente, chama-se a atenção para o facto de que, intrínseco ao processo comunicativo, está o processo de criação da imagem da entidade que comunica. Todos os profissionais de secretariado têm que considerar o impacto público e a imagem que projectam através das suas acções. A relação entre uma organização e os seus públicos é uma questão essencial para a promoção da sua imagem. Neste sentido, os profissionais que têm uma relação mais directa com o público, deverão estar conscientes dessa importância e do papel preponderante que assumem neste contexto.</p>
Tema 3 Atendimento telefónico	
Tema 4 Apresentações para pequenos grupos	<p>Nesta unidade, os alunos deverão colocar em prática situações de atendimento directo e telefónico com diversos interlocutores e ter a oportunidade de se dirigir a pequenos grupos, em situações de índole profissional.</p>

UNIDADE 5 - ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO E OUTRAS FUNÇÕES ESPECÍFICAS NA ÁREA DE SECRETARIADO

Tema 1 Dinamização de equipas	<p>Esta unidade corresponde a uma selecção de temas relacionados com a especificidade da área de secretariado.</p> <p>Inicia com a abordagem de um tema que coloca em destaque a</p>
--	--

de trabalho e exercício da liderança

dinamização de equipas de trabalho, competência que é de importância básica nas organizações actuais.

Tema 2

Organização de eventos

A organização de eventos está a ter um interesse crescente na vida das organizações, tendo em conta as repercussões que esses acontecimentos têm na projecção da sua imagem. Por isso, o profissional de secretariado deve estar apto a planificar, organizar e apoiar a concretização de eventos numa organização.

Tema 3

Organização de viagens

Com o desenvolvimento do mercado global, as viagens são parte integrante do quotidiano de uma organização. Organizar viagens de negócios eficientemente é, hoje em dia, um saber indispensável nas competências de um profissional.

Tema 4

Gestão do tempo e do espaço

No final do seu percurso de formação, e possuindo uma visão abrangente da área de serviços em que se insere, o aluno estará mais consciente da necessidade de uma criteriosa gestão do tempo e do espaço em que se move.

Sugestões Metodológicas Gerais

Todo o programa foi elaborado tendo em vista os princípios orientadores referentes às disciplinas de especificação dos cursos tecnológicos e os temas que o integram foram seleccionados com base na realidade dos serviços típicos de secretariado das organizações actuais. Esses temas correspondem à generalidade das competências que, no final do ano lectivo, os alunos deverão ser capazes de demonstrar.

Tendo em conta os princípios que nortearam a organização desta disciplina, apontam-se algumas orientações metodológicas gerais:

a) Contexto de formação próximo da realidade laboral

Esta é uma disciplina a desenvolver em domínios concretos e experimentais, sempre que possível, e em contextos que estejam próximos da realidade do mundo laboral. Todavia, se as estratégias metodológicas deverão ter em conta a preparação para as realidades actuais, também deverão favorecer atitudes favoráveis à adaptação a realidades diferentes. Num mundo em que as tecnologias e as condicionantes sociais, nomeadamente ao nível do trabalho, têm mutações constantes, há que estar preparado para a mudança, sem descurar uma efectiva e sólida preparação para o presente.

b) Trabalho individual e trabalho em equipa

O professor deverá criar situações onde o aluno tenha oportunidade de desenvolver trabalho individual, porque irá ser esse o cenário laboral que irá experimentar muitas vezes, ao longo da sua vida. Deverão existir, igualmente, outras situações que, devido à sua complexidade, aconselhem o trabalho em equipa. Todavia, neste caso, haverá o

cuidado de estabelecer um esquema de repartição de tarefas que envolva, activamente, cada elemento da equipa. O desempenho demonstrado por cada aluno, quer de forma individual, quer em equipa, deverá ser passível de acompanhamento e de avaliação sistemática.

c) Carácter supletivo de algumas unidades

A construção deste programa teve em consideração o facto de os alunos já terem tido uma unidade de ensino dedicada à comunicação escrita e oral e ao arquivo, no âmbito da disciplina de Técnicas Administrativas – 11.º ano, da componente de formação tecnológica. Os tópicos referidos correspondem às Unidades 2, 3 e 4 deste programa e são fundamentais para o desempenho das funções específicas da área de secretariado. Por consequência, os temas a tratar nas referidas unidades, ainda que tendo em conta os conhecimentos e as práticas já adquiridas pelos alunos, deverão compreender actividades que venham suprir lacunas referentes a conteúdos não abordados ou a actividades que venham reforçar e ampliar práticas já adquiridas, nomeadamente no domínio da comunicação escrita. Neste contexto, a gestão da carga horária destas unidades será um tanto flexível, de acordo com a planificação que o professor entender como mais adequada ao grupo-turma com que trabalhar, considerando os objectivos finais a atingir.

Cabe ao professor, no início do ano, fazer um balanço diagnóstico que identifique as áreas com que os alunos nunca tiveram contacto, e que, por isso, necessitam de ser leccionadas de uma forma integral, e outras que, por já terem sido abordadas e os alunos evidenciarem uma boa preparação, apenas necessitam de alguma revisão. Em qualquer dos casos, nesse balanço, deverá estar presente a indispensabilidade de um bom conhecimento da língua portuguesa, ferramenta fundamental para o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de outras competências que, no exercício de funções de secretariado, são requeridas e exigidas.

d) Modo de sequenciar as actividades

As actividades, nesta disciplina, podem ser organizadas com duas perspectivas estratégicas diferentes:

- i) Actividades organizadas, predominantemente, de forma sequencial, no âmbito de cada unidade de ensino-aprendizagem: as várias matérias vão sendo tratadas, pela ordem com que aparecem no programa, até ao final do ano;
- ii) Actividades organizadas em projectos que envolvam, ao mesmo tempo, várias unidades de ensino-aprendizagem: é uma forma que requer uma planificação mais complexa para que, no final, todos os objectivos sejam atingidos. Revela-se muito mais motivadora para os alunos, uma vez que os assuntos surgem de uma forma mais natural e próxima da realidade.

Todavía, ambos os modos apontados podem coexistir. Assim, numa primeira fase, poderá existir um tratamento sequencial dos assuntos, tal como aparecem no programa, com o objectivo de dotar os alunos dos conhecimentos e das técnicas básicas relativas a cada um dos temas do programa. Esta fase poderá ter uma duração maior ou menor, consoante o nível de conhecimentos e práticas adquiridas anteriormente. Numa segunda fase, poderão ser propostas uma ou mais situações globais que envolvam os tópicos relativos a várias unidades. Aliás, a distribuição horária sugerida na planificação detalhada aponta exactamente para este último cenário, tendo sido atribuídos $\frac{3}{4}$ da carga lectiva para o tratamento inicial dos temas, e o restante, $\frac{1}{4}$, equivalente a 30 unidades lectivas, para o desenvolvimento de um ou mais trabalhos globalizantes. A título de exemplo são apresentados, na página 47, trabalhos práticos globalizantes.

Entendemos que, se for possível concretizar uma tal planificação, ela representará uma mais-valia para os alunos, que ficarão com uma oportunidade adicional de colocar em prática, de forma integrada, vários conhecimentos adquiridos. De qualquer modo, cabe ao professor orientar a planificação das actividades, de forma a conseguir a melhor gestão lectiva global, tendo em conta, igualmente, o Projecto Tecnológico que os alunos deverão concretizar.

e) Tecnologias da informação e comunicação

Deve ser incentivada a utilização das actuais tecnologias da informação e comunicação, nomeadamente na pesquisa de informações relevantes, na comunicação e na elaboração de documentos, em papel ou electrónicos, tendo em vista a execução de tarefas relativas às diversas unidades do programa.

f) Organização dos documentos no *dossier* do aluno

Como reflexo da arrumação ordenada e metódica que deve sobressair na área de secretariado, o *dossier* de trabalhos do aluno deverá, de forma análoga, ser objecto de uma cuidada apresentação e organização.

Competências Gerais

A função de secretariado tem, na actualidade, um papel que é de importância fundamental para a eficácia das organizações, abrangendo funções específicas que é possível delimitar e perspectivar de forma autónoma.

Fruto da emergência de vários factores, entre os quais poderíamos enumerar:

- o trabalho em equipa, que passou a assumir um papel determinante na vida das organizações;



- a evolução tecnológica, no domínio da comunicação, oferecendo ferramentas cada vez mais robustas e polivalentes, libertando os profissionais administrativos de tarefas fastidiosas;
- a complexidade crescente das relações empresariais e dos negócios;
- a valorização das interações no âmbito da comunicação;

muitas das tradicionais tarefas que estavam associadas à área de secretariado foram inteiramente reformuladas. Novas competências e exigências emergiram, tendo em conta os factores que condicionaram a forma de estar e de agir das organizações.

De qualquer modo, convirá lembrar que existirão sempre competências técnicas e competências relacionais que é necessário desenvolver em paralelo. Estas duas dimensões da formação devem coexistir num equilíbrio permanente, porque são igualmente importantes e a existência de uma, ainda que muito desenvolvida, nunca justificará a ausência da outra.

Neste contexto, é exigido aos profissionais de secretariado, conhecimentos, técnicas e aptidões suficientemente desenvolvidos para fazer face aos desafios que vão encontrar no desempenho das suas funções.

Assim, e adoptando uma visão genérica da função secretariado, estes profissionais deverão ser bons comunicadores, ao nível oral e escrito, actuando, numa primeira linha, como “interface” entre a organização e interlocutores internos e externos, transmitindo a imagem e os valores da organização onde trabalham. Muitas vezes serão líderes, dinamizando equipas de trabalho e assumindo responsabilidades e decisões superiores. Deverão ser bons gestores da informação e saber controlar os fluxos que a circulação dessa informação gera no interior de uma organização. Finalmente, terão que ser bons organizadores, em termos de tempo, espaço e tarefas específicas da área de secretariado, capazes de trabalharem sob pressão e em condições que obrigam à redefinição de soluções face a alterações imprevistas.

Com esta perspectiva global a orientar o seu processo de ensino/aprendizagem, quer na sala de aula, quer em contexto real de trabalho, no final da sua formação, os alunos deverão ser capazes de:

- Enquadrar a função de secretariado na estrutura das organizações actuais.
- Gerir fluxos da comunicação, evidenciando atitudes e estratégias de interacção conducentes a um adequado acolhimento.
- Aplicar as competências linguísticas já adquiridas, assim como outras técnicas específicas, nas interações face a face ou mediadas por telefone.
- Comunicar, por escrito, em situações diversificadas, usando uma linguagem correcta, actual e ajustada às características e necessidades de cada situação.

- ▶ Utilizar as ferramentas informáticas adequadas à execução de tarefas correntes de secretariado.
- ▶ Aplicar técnicas de organização e optimização de circuitos documentais, estabelecendo processos de controlo dos documentos administrativos na organização.
- ▶ Gerir a informação, nomeadamente ao nível da classificação e manutenção de arquivos, em diversos suportes.
- ▶ Planificar e concretizar as acções necessárias que possibilitem a realização de eventos e reuniões.
- ▶ Aplicar normas de protocolo que facilitem as relações intra- e extra-organização.
- ▶ Organizar viagens e deslocações de trabalho, assim como a preparação dos respectivos *dossiers* e relatórios.
- ▶ Aplicar técnicas de gestão do tempo na planificação dos trabalhos a realizar, filtrando e ordenando tarefas e contactos.

Competências transversais:

- ▶ Demonstrar capacidades de trabalho individual e em equipa, evidenciando qualidades de iniciativa, decisão e cooperação.
- ▶ Evidenciar valores como: integridade, responsabilidade, consciência profissional e capacidade de diálogo.
- ▶ Comunicar, de forma assertiva, com todos os públicos, tendo em conta os objectivos e a cultura da organização.
- ▶ Efectuar pesquisas documentais, quer em formato de papel, quer em formato digital, seleccionando e organizando a informação, face aos objectivos pretendidos.
- ▶ Criar documentos, em vários suportes, nomeadamente com recurso às novas tecnologias da informação e comunicação.
- ▶ Manifestar uma atitude de permanente questionamento face aos resultados obtidos, no sentido de melhorias futuras nos procedimentos.
- ▶ Expressar uma argumentação válida em situações de interactividade com outras pessoas.
- ▶ Utilizar normas de segurança e higiene na actividade profissional.

Recursos/Equipamentos

A disciplina de **Práticas de Secretariado** exige um espaço próprio na escola, devidamente equipado. Este espaço poderá ser polivalente de forma a abranger outras disciplinas práticas do Curso Tecnológico de Administração.

Segue-se uma lista de equipamentos que os alunos e o professor deveriam ter ao seu dispor, no decurso das aulas:

- Computadores, *scanner* de mesa e impressora;
- Acesso à Internet;
- Retroprojector;
- Projector de vídeo ou *data-show*;
- Ecrã de projecção;
- Equipamento/mobiliário para arquivo tradicional, nomeadamente *dossiers*, móveis para o seu arquivo e outros acessórios;
- Utensílios e máquinas de uso corrente na área administrativa;
- Telefones internos (de preferência, com possibilidade de ligação ao exterior);
- Câmara de vídeo (preferencialmente de formato digital, para permitir uma visualização mais acessível);
- Terminal de fax (poderá ser o existente nos serviços administrativos da escola);
- Fotocopiadoras (poderão ser as existentes no sector de reprografia da escola).

A não existência de determinado equipamento não deverá impedir que o conteúdo, a ele associado, deixe de ser leccionado, ainda que com as limitações daí decorrentes.

Avaliação

Atendendo à natureza eminentemente prática da disciplina, os instrumentos de avaliação deverão ser diversificados de modo a recolher informação sobre o desempenho demonstrado pelos alunos nas diversas tarefas e actividades propostas. Neste sentido, parece-nos adequada a utilização de grelhas de observação que contemplem, não só o produto final dos trabalhos, como também os métodos utilizados e as atitudes colocadas em acção. Essas grelhas deverão ser utilizadas, de forma sistemática, na verificação dos trabalhos desenvolvidos. Também nos parece adequada a utilização de questionários relativos a temas de natureza mais teórica, testes formativos, testes sumativos, apresentações de trabalhos e relatórios (por exemplo, de visitas de estudo).

Recorrendo a estes ou outros instrumentos de avaliação, o professor deverá organizar um registo que compreenderá as observações pertinentes relativas ao trajecto formativo de cada aluno: apreciação de tarefas desempenhadas, dificuldades experimentadas, pontos a melhorar, observações decorrentes do diálogo com o aluno.

Em termos de avaliação sumativa, seria útil e adequado utilizar uma grelha contendo as diversas competências enumeradas neste programa, assim como os graus de consecução atingidos por cada aluno, ao longo das actividades realizadas.

Seria conveniente que a construção dessa grelha resultasse de uma reflexão de vários actores escolares envolvidos nesta formação. De igual modo, essa grelha deverá ser objecto de uma atempada divulgação e clarificação junto dos alunos e restante comunidade escolar, nomeadamente no que respeita aos parâmetros e critérios envolvidos.



III – Desenvolvimento do Programa

UNIDADES DE ENSINO-APRENDIZAGEM

A Função de Secretariado nas Organizações	1
A Comunicação Escrita	2
Organização Documental e Arquivo	3
Interação com Interlocutores Internos e Externos	4
Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado	5



Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Enquadramento, funções e perfil do profissional de Secretariado</p> <ul style="list-style-type: none"> • A empresa: estrutura organizativa. O organigrama • Departamentos e áreas funcionais • Enquadramento da função do secretariado nas actuais organizações • As funções “clássicas” do secretariado • A evolução da função do secretariado <ul style="list-style-type: none"> ➢ Em geral ➢ Em Portugal 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Saber destacar o lugar do serviço de secretariado numa estrutura organizacional: <ul style="list-style-type: none"> · Analisar a estrutura organizativa de uma empresa e estabelecer uma relação com os respectivos serviços de secretariado. · Explicar a evolução genérica de que a função do secretariado foi alvo, nos últimos anos. · Esclarecer os tipos de enquadramento que é possível conceber para a função do secretariado nas organizações actuais. ▸ Descrever as principais funções e qualificações exigidas a um profissional de secretariado: 	<p>Poderão ser propostas leituras (artigos de revistas e de jornais, páginas da <i>Web</i>, entre outros) sobre a função de secretariado. Em cada um desses textos, os alunos deverão assinalar as palavras que definam uma orientação e um enquadramento da função de secretariado numa organização.</p> <p>Sempre que possível, seria pertinente pesquisar, numa ou noutra empresa da região, o lugar que o secretariado ocupa ou, no caso de não existir de forma explícita, de que forma é que as tarefas correspondentes são desempenhadas.</p> <p>Sugere-se a consulta de alguns organigramas que evidenciem os vários enquadramentos possíveis.</p>	<p style="text-align: center;">3</p>



Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Enquadramento, funções e perfil do profissional de Secretariado (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Perfil do profissional de secretariado<ul style="list-style-type: none">➢ Espírito de iniciativa e de cooperação;➢ Espírito aberto a uma permanente actualização;➢ Método e organização;➢ Capacidade de decisão;➢ Memória;➢ Facilidade de comunicação oral e escrita;➢ Capacidade de adaptação;➢ Estabilidade emocional;➢ Maturidade afectiva;➢ Facilidade para trabalhar em equipa;➢ Assertividade.	<ul style="list-style-type: none">· Referir tarefas que podem ser desempenhadas por um profissional de secretariado, tendo em conta os vários enquadramentos estudados.· Explicar as funções e características fundamentais dos diversos tipos de secretariado.· Enumerar algumas das qualificações necessárias a um profissional de secretariado.	<p>Relativamente ao perfil de secretariado, a lista de qualidades enumerada nos conteúdos não pretende ser exaustiva, apenas fornecendo algumas das aptidões mais comuns.</p> <p>Como tarefa prática, sugere-se uma pesquisa às qualificações exigidas nos anúncios inseridos em jornais, revistas ou na <i>Web</i>. Os alunos traçarão um perfil desejável para um profissional desta área. Para este efeito, poderão criar uma apresentação electrónica do tipo <i>Power Point</i>.</p> <p>Complementarmente, também se poderão efectuar entrevistas ou inquéritos a profissionais desta especialidade, no sentido de se apurarem os perfis mais solicitados.</p>	4



Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Ética e deontologia profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ética e deontologia profissional <ul style="list-style-type: none"> ➢ Relação consigo mesmo, enquanto profissional <ul style="list-style-type: none"> • O bom-nome e a reputação do profissional • A competência e a honestidade ➢ Relação com os colegas da mesma área profissional <ul style="list-style-type: none"> • Lealdade e solidariedade profissional ➢ Relação com a organização onde trabalha <ul style="list-style-type: none"> • Deveres e direitos fundamentais na actividade profissional 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demonstrar uma posição activa num quadro de princípios de ética e deontologia profissional <ul style="list-style-type: none"> · Conhecer princípios e normas que devem orientar a actividade de um profissional de secretariado. · Orientar a sua actividade por princípios geralmente aceites como referência. 	<p>Poderão ser propostas pesquisas na <i>Web</i> sobre os ideais e as normas que devem orientar a actividade de um profissional de secretariado.</p> <p>Poderão ser pesquisados Códigos de Ética e Deontologia na área de secretariado ou, na sua ausência, noutras áreas profissionais.</p> <p>Destacar alguns princípios “clássicos” no secretariado: o dever do sigilo, a lealdade, a honestidade, entre outros.</p> <p>Os documentos existentes poderão servir de apoio para a elaboração de trabalhos que serão objecto de apresentação e discussão.</p>	<p>3</p>

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Redacção de cartas e de outros documentos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de documentos escritos, tendo em conta o suporte utilizado e a sua finalidade na organização • Redacção de documentos <ul style="list-style-type: none"> ➢ Regras para melhorar a comunicação por escrito ➢ Composição e terminologia de documentos na área administrativa ➢ Fórmulas e formulários ➢ Siglas e abreviaturas ➢ Redacção e processamento de diversos documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cartas comerciais • Cartas oficiais (ofícios) • Circulares • Requerimentos • Relatórios • Currículo pessoal • Resposta a um anúncio de emprego 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Redigir documentos correntes da área de secretariado <ul style="list-style-type: none"> · Aplicar regras fundamentais do processo de comunicação escrita. · Aplicar vocabulário específico da área administrativa, assim como argumentação adequada, na produção de textos do tipo comercial e oficial. · Redigir minutas de diversos documentos comerciais e administrativos: cartas comerciais, convocatórias, actas, relatórios, ordens de serviço e outros. ▸ Elaborar documentos para publicação electrónica, nomeadamente destinados à <i>Web</i>, correio electrónico e projecção. <ul style="list-style-type: none"> · Conhecer e aplicar algumas regras específicas que orientam a criação destes documentos. 	<p>Sugerem-se situações que envolvam a redacção de minutas de documentos variados. Deve ser dado um cuidado especial aos aspectos linguísticos e à organização das ideias. Os documentos podem ser manuscritos ou, desde logo, redigidos num processador de texto. De qualquer modo, é importante realçar a importância do conteúdo, antes de passar às questões ligadas à aparência e forma do documento.</p> <p>De acordo com cada situação, pode ser útil o confronto do documento criado com uma lista de verificação (a título de exemplo, ver Dumaine, 1998, p. 14).</p> <p>Devem ser criados casos práticos, com as necessárias informações de contexto, em que o aluno se coloca como secretário(a) de uma empresa, de uma instituição pública ou privada ou de um organismo estatal, central ou local. Podem ser constituídos pequenos grupos de trabalho em que, perante uma determinada situação, um grupo tenha a tarefa de redigir uma carta em que deverá ser utilizada argumentação de ordem jurídica ou administrativa, enquanto outro grupo, e a partir do mesmo assunto, tenha a tarefa de redigir outra carta em que deverá ser utilizada argumentação diversa, por exemplo, do domínio económico, e assim sucessivamente.</p>	<p>8</p>



2ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **A Comunicação Escrita (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 22 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Redacção de cartas e de outros documentos administrativos (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicados para os meios de comunicação social• Cartões de visita protocolares <p>➤ Correio electrónico: recepção e envio de mensagens</p>		<p>Na fase seguinte, deve ser apreciada a pertinência de argumentação e construção linguística das cartas elaboradas em cada grupo, realçando as lacunas e os pontos positivos detectados.</p> <p>Individualmente ou em grupo, e a partir de dados obtidos numa visita de estudo real ou simulada, sugere-se que os alunos elaborem um relatório que se enquadre nos princípios estudados.</p> <p>Relativamente à elaboração de documentos destinados aos meios de comunicação social, sugere-se que sejam divulgados os eventos que têm lugar na escola, através de uma comunicação destinada aos jornais locais.</p>	



2ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **A Comunicação Escrita (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 22 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 A apresentação de documentos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação e identidade. A imagem da organização. • Normas Portuguesas (NP) e europeias aplicáveis à elaboração de documentos escritos. • Criação de documentos em programas informáticos correntes (utilização de pacotes informáticos do tipo <i>Office</i> ou <i>OpenOffice</i>, em língua portuguesa, de Portugal), com formatação original ou baseada em modelos preexistentes, tendo em conta as Normas Portuguesas e europeias, na área administrativa. • A estética das comunicações escritas e a imagem da organização. • Impressão de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Simples; ➢ Em série, personalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar as ferramentas informáticas adequadas para criar documentos, na sua forma final, destinados a publicação, via impressora ou via electrónica. • Criar, editar e imprimir documentos de qualidade estética profissional, de acordo com as Normas Portuguesas e europeias em vigor. • Pagar e estruturar documentos administrativos longos. • Imprimir, em série, documentos personalizados. 	<p>Sensibilizar para o facto de que quando se comunica não só se está a transmitir uma mensagem, mas também a difundir elementos que vão conduzir à construção de uma imagem. Esses elementos compreendem, nomeadamente, o logótipo da organização, o uso de certas cores, determinados tipos de formatações nos materiais escritos, entre outros.</p> <p>Devem ser utilizados os formatos mais usuais de papéis de escrita e sobrescritos, nas situações de comunicação que vierem a ser desenvolvidas.</p> <p>Sugere-se que seja feita uma recolha de documentos, com diferentes formatos, utilizados na Escola ou na organização onde decorre a formação (faxes, ofícios, sobrescritos, entre outros), que possibilitem uma útil comparação.</p> <p>Deve-se incentivar a utilização de estilos pré-definidos, pela facilidade de formatação que possibilitam e pela coerência que imprimem a toda a documentação proveniente de uma organização.</p> <p>Os alunos deverão ser capazes de se aperceber de erros de legibilidade e de estética, num documento. Com o mesmo conteúdo, poderão ser formuladas três ou quatro cartas contendo erros diversos, ao nível estético, que serão trabalhadas por vários grupos de alunos, no sentido de serem detectadas e comentadas as falhas existentes.</p>	<p>7</p>



2ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **A Comunicação Escrita (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 22 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 A apresentação de documentos administrativos (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentos destinados a publicação na <i>Web</i>.• Documentos destinados a projecção numa reunião.		<p>Poderão ser fornecidos textos longos em bloco (por exemplo, relatórios), que deverão ser formatados, no que se refere a títulos e subtítulos, criação de cabeçalhos e rodapés e inserção de índices (normal, remissivo e de ilustrações), conforme se mostrar adequado.</p> <p>Os alunos poderão criar uma pequena base de dados com os nomes e endereços de todos os colegas da turma (num processador de texto ou numa folha de cálculo) e, a partir de uma carta predefinida, fazer uma impressão em série, personalizada.</p> <p>Na área da publicação de documentos na <i>Web</i>, sugere-se que, no contexto de uma organização simulada, cada aluno, na qualidade de membro dessa organização, prepare uma página com a sua apresentação, em termos pessoais e profissionais.</p>	



Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 Secretariado de reuniões</p> <ul style="list-style-type: none">• Planeamento e organização de reuniões<ul style="list-style-type: none">➢ Agenda e Ordem de Trabalhos➢ Convocatórias• Secretariado de reuniões<ul style="list-style-type: none">➢ Normas legais e usuais a ter em conta no decurso de uma reunião;➢ Tomada de notas e rascunhos provisórios• Divulgação de documentos provenientes de reuniões<ul style="list-style-type: none">➢ Resumos de reuniões: documentos de síntese, não formais;➢ Actas: elementos que devem conter e normas a seguir na sua redacção	<ul style="list-style-type: none">▸ Secretariar uma reunião<ul style="list-style-type: none">· Redigir uma convocatória;· Adoptar procedimentos de suporte, antes, no decurso e depois de uma reunião, no sentido de que decorra de uma forma eficaz;· Tomar notas, estruturá-las e redigir um primeiro rascunho de acta ou resumo, seguido da forma final da acta.	<p>Transmitir aos alunos técnicas que facilitem e tornem eficaz a tomada de notas no decurso de uma reunião.</p> <p>Um exercício prático que poderá ser adoptado para treinar a técnica de tomar notas, é anotar factos relevantes no decurso de um debate televisivo, gravado em vídeo.</p> <p>Promover a realização de uma reunião/simulação sobre temas de interesse dos alunos para pôr em prática os conhecimentos adquiridos e que proporcione a elaboração de: convocatória, resumo e acta.</p>	5



2ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **A Comunicação Escrita (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 22 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 4 Equipamentos de comunicação e reprodução associados à comunicação escrita</p> <ul style="list-style-type: none">• O <i>scanner</i> — digitalização de imagens e textos• O fax• A fotocopadora• O retroprojector• O projector de computador	<p>Operar equipamentos administrativos diversos como fotocopadora, fax e outros, em tarefas correntes de secretariado.</p>	<p>O trabalho de digitalização de documentos deverá surgir contextualizado na sequência de outras tarefas relativas à preparação de documentos administrativos.</p> <p>Deverão ser focados os aspectos práticos relacionados com cada um dos equipamentos.</p> <p>Poderão também ser feitas pesquisas localmente, em lojas da especialidade, ou através da Internet, sobre equipamentos correntes de comunicação e reprodução.</p> <p>O aluno deveria ter oportunidade de operar com cada um destes equipamentos, nas actividades correntes da aula. Como alternativa, os recursos de comunicação e reprodução existentes na escola poderão ser mostrados e experimentados pelos alunos, em visitas acompanhadas pelo professor.</p>	<p>2</p>



3ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização Documental e Arquivo**

CARGA HORÁRIA: 12 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Circuitos documentais</p> <ul style="list-style-type: none">• Circuitos documentais<ul style="list-style-type: none">➢ Documentação recebida<ul style="list-style-type: none">• Recepção, selecção, registo, distribuição, tratamento e arquivo de documentação.➢ Documentação expedida<ul style="list-style-type: none">• Elaboração dos documentos, assinatura, registo, expedição e arquivo de documentação.• Elaboração de <i>dossiers</i>.	<ul style="list-style-type: none">▸ Explicar os fluxos que, tradicionalmente, os documentos entrados e saídos de uma organização costumam originar.▸ Seleccionar e arquivar informação, quer em documentos em papel, quer em documentos electrónicos – mensagens de correio electrónico, por exemplo.▸ Elaborar conjuntos organizados de documentos relativos a determinado assunto – <i>dossiers</i>	<p>Uma organização recebe os mais diversos documentos, provenientes de várias fontes, entre elas, faxes, correio convencional, correio electrónico. O papel do secretariado é filtrar, seleccionar, hierarquizar e sintetizar as informações mais relevantes.</p> <p>Os alunos deverão ter oportunidade de se confrontar com situações simuladas, em que tenham de efectuar uma triagem da informação mais significativa, contida em documentação variada. Também se deve ter em conta as restantes operações formais que normalmente fazem parte dos circuitos documentais.</p> <p>Na sequência de situações práticas, criadas no contexto dos temas anteriormente abordados, poderão ser criados <i>dossiers</i> documentais relativos, por exemplo, a uma visita de estudo, a uma viagem a efectuar pelo dirigente, pedidos de orçamentos ou tabelas de preços respeitantes a certos equipamentos, entre outros.</p>	<p>4</p>



3ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização Documental e Arquivo (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 12 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 O arquivo em suporte convencional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito, utilidade e requisitos de um arquivo. • Organização, localização e conservação dos arquivos. • Tipos de arquivos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Quanto à disposição física; ➢ Quanto à frequência de consulta. • Sistemas de ordenação e de classificação. • Consulta e actualização de arquivos e ficheiros. • Construção de um manual de arquivo da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Organizar e arquivar documentação utilizando qualquer um dos sistemas de classificação de arquivo propostos. ▸ Assegurar tarefas administrativas correntes ligadas à actualização de arquivos e ficheiros, quer em suporte tradicional, quer em suporte informático, relativos a áreas da organização como os clientes, os fornecedores ou o pessoal da própria organização. ▸ Elaborar um manual contendo instruções que sistematizem o arquivo de documentação numa organização. 	<p>É conveniente que sejam apresentados exemplos práticos referentes aos tipos de arquivos existentes.</p> <p>É importante que os alunos construam pequenos ficheiros convencionais, onde possam aplicar os critérios e as técnicas de ordenação e classificação de fichas.</p> <p>Sugere-se que os alunos visitem os serviços de arquivo de uma organização, como por exemplo, a sua escola, uma empresa ou a biblioteca local, para se inteirarem do funcionamento real da gestão da informação e do arquivo.</p>	<p style="text-align: center;">4</p>



3ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização Documental e Arquivo (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 12 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 O arquivo em suporte informático</p> <ul style="list-style-type: none">• Edição, consulta e exportação de dados em suporte informático<ul style="list-style-type: none">➢ Actualização/adição de registos.➢ Consultas simples.➢ Criação, impressão e/ou exportação de relatórios.	<ul style="list-style-type: none">▸ Utilizar uma base de dados do tipo Access, no contexto da área de secretariado.	<p>As bases de dados já foram objecto de estudo e prática, sob o ponto de vista informático, em anos anteriores. No contexto desta disciplina, este tema deverá ser tratado na perspectiva do secretariado.</p> <p>Recorrendo a uma base de dados, criada num programa específico (por exemplo, Access), devem ser propostas edição de dados e consultas que impliquem operadores lógicos relativamente simples. Essas bases de dados podem versar a área de recursos humanos, entidades ou pessoas que contactam a organização, documentos publicados em revistas ou na <i>Web</i>, entre outros.</p> <p>Relativamente à criação de relatórios, deverão ser tidos em conta os requisitos de estética e de promoção da imagem da organização, habitualmente presentes em qualquer documento escrito.</p>	<p>4</p>



Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Generalidades sobre a comunicação face a face numa organização</p> <ul style="list-style-type: none"> • O processo de comunicação humana <ul style="list-style-type: none"> ➢ Condicionantes externas na comunicação: a distância física, o nível de formalidade, o nível de privacidade, os ruídos, entre outras. ➢ Condicionantes de atitude na comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Sinais que favorecem a credibilidade do emissor. • Escuta activa. Má escuta e avaliação prematura. • Desconfiança, ameaça e medo. • Comunicações assertivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Possuir um melhor conhecimento de si próprio e dos outros, adoptando posturas de comunicação ajustadas aos objectivos em vista. ▸ Caracterizar as atitudes comunicacionais mais comuns e os seus efeitos no interlocutor. ▸ Demonstrar formas de interagir adequadas num processo de comunicação. 	<p>O contexto em que decorre uma comunicação pode ser decisivo na eficácia da mesma. No que respeita a estas variáveis, os alunos poderão fazer uma caracterização do contexto em que decorrem as suas comunicações mais significativas.</p> <p>Quanto mais credível for a pessoa do emissor, mais facilmente ele passará a sua mensagem. Convém destacar a importância de factores como: apresentação pessoal, respeito pelos valores e hábitos do receptor e outros, como condições decisivas na obtenção dessa credibilidade.</p> <p>Relativamente à escuta activa, existe uma vasta bibliografia sobre o assunto. Aconselham-se trabalhos práticos de comunicação que favoreçam a formação dos alunos, neste domínio (ver, por exemplo, Martin, 1998, p. 45).</p> <p>Sugere-se que se façam pequenas dramatizações ou que sejam lidos textos com situações onde se verifiquem determinadas atitudes na comunicação. Essas atitudes deverão ser discutidas e avaliadas.</p> <p>Relativamente à assertividade, poderão ser referidos alguns comportamentos que, com frequência, influenciam negativamente o desempenho comunicativo dos actores, no interior de uma organização. São úteis fichas de auto-conhecimento dos alunos (ver, por exemplo, Barnes, 1991, p. 56)</p>	<p style="text-align: center;">4</p>



4ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Interação com Interlocutores Internos e Externos (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 20 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 1 Generalidades sobre a comunicação face a face numa organização (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicação não-verbal<ul style="list-style-type: none">➢ Condicionantes externas na comunicação: a distância física, o nível de importância dos gestos, expressões e movimentos corporais no decurso da comunicação.➢ Sintonia entre a mensagem verbal e a mensagem não-verbal.		<p>Em certas situações, estes comportamentos são tão importantes como a mensagem verbal. O significado destes símbolos varia de acordo com os hábitos e a cultura do receptor. Esta comunicação não-verbal pode apoiar ou contradizer a comunicação verbal (Koontz, 1987, pp. 209-210).</p>	



4ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Interacção com Interlocutores Internos e Externos (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 20 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Atendimento pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de recepção e atendimento de visitantes: <ul style="list-style-type: none"> ➢ A postura do profissional de secretariado. ➢ Princípios de protocolo: <ul style="list-style-type: none"> • Apresentações e cumprimentos. • Formas de tratamento. • Atendimento de visitantes no gabinete. • Ritual da “saída”. • Manual interno para atendimento de visitantes. • Situações difíceis e estratégias para o seu tratamento: <ul style="list-style-type: none"> ➢ As reclamações. ➢ Incidentes críticos. ➢ Atitudes a evitar <i>versus</i> atitudes a adoptar. • O profissional de secretariado e as relações com os interlocutores internos da organização: os dirigentes e os colegas na organização. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demonstrar profissionalismo no atendimento. <ul style="list-style-type: none"> · Utilizar normas de protocolo de uma forma adequada, oportuna e conveniente, nas diversas situações de convivência social. · Aplicar as capacidades pessoais de relação, de forma a assegurar um serviço eficaz de atendimento, numa organização. · Evidenciar atitudes e estratégias conducentes a um adequado tratamento das reclamações, nomeadamente encontrando as vias possíveis para transformar uma reclamação numa crítica útil. 	<p>Através de simulação de situações de conflito directo e de problemas protocolares, os alunos deverão exercitar algumas técnicas que facilitem o diálogo e o atendimento personalizado com os interlocutores mais usuais, num serviço de secretariado. Sugere-se que este trabalho seja gravado em vídeo, para posterior análise e debate na turma, tendo em conta as atitudes e as estratégias utilizadas.</p> <p>Será importante acentuar a necessidade e importância de relações de qualidade, no interior de uma organização. Só é possível levar o público externo a reconhecer valor numa organização quando os seus próprios membros confirmam esse valor, pelo que há necessidade de manter padrões de coerência e de eficácia, quer nas relações externas, quer nas relações internas.</p>	<p>6</p>



4ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Interacção com Interlocutores Internos e Externos (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 20 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
TEMA 3 Atendimento telefónico			
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de atendimento telefónico. <ul style="list-style-type: none"> ➢ O ritmo e o tom de voz. ➢ A atitude física. ➢ A atitude psicológica: a amabilidade, o calor humano e o interesse. ➢ A respiração. ➢ Princípios de protocolo. ➢ Manual interno para atendimento telefónico. • Memorandos para anotações telefónicas. • Transferência e filtragem de chamadas. <ul style="list-style-type: none"> ➢ Filtragem de telefonemas. ➢ Princípios de protocolo. ➢ Pausas musicais. • Caderno de números. • Serviços telefónicos adicionais: o <i>voice mail</i>, o reenca-minhamento de chamadas, a conferência a três. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Empregar técnicas adequadas no atendimento telefónico, nomeadamente: ▸ Triagem de chamadas ▸ Transferência de chamadas ▸ Anotação de mensagens ▸ Reencaminhamento de chamadas ▸ <i>Voice mail</i> 	<p>Poder-se-á começar por caracterizar este vulgar instrumento de comunicação, apontando situações em que é adequada a sua utilização e outras em que é aconselhável uma forma diferente de comunicar.</p> <p>A partir de situações típicas, convirá chamar a atenção para erros frequentes na utilização do telefone, num contexto organizacional.</p> <p>Seria útil a análise de “guias de procedimentos internos” provenientes de empresas e outros organismos que estejam dispostas a cedê-las, para fins de formação.</p> <p>É recomendável que a sala onde normalmente decorrem as actividades lectivas possua dois telefones internos, com a possibilidade de ligação ao exterior.</p>	<p>6</p>



4ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Interação com Interlocutores Internos e Externos (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 20 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 Atendimento telefónico (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• O atendedor automático de chamadas: gravação de mensagens do sistema.• Utilização do telefone em diversas situações da área de secretariado:<ul style="list-style-type: none">➢ Argumentos mais comuns.➢ Expressões a evitar.➢ Expressões aconselháveis.• Comportamentos em situações difíceis.		<p>Deverão ser planificadas tarefas práticas que envolvam a simulação de telefonemas em situações diversas. Esses exercícios beneficiam se puderem ficar registados num suporte que possibilite, posteriormente, a sua reprodução e apreciação por parte dos alunos. Para o efeito, poderão ser utilizadas grelhas específicas de observação.</p> <p>De acordo com as situações criadas, os alunos deverão redigir memorandos telefónicos, exercitando, assim, a sua capacidade de síntese.</p>	

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 4 Apresentações para pequenos grupos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para falar para um grupo. <ul style="list-style-type: none"> ➢ A postura. ➢ A atitude física, a expressão facial e o olhar. ➢ A respiração, o ritmo e o tom de voz. ➢ A atitude psicológica: a disponibilidade, o entusiasmo e a convicção com que se fala. • A organização das ideias <ul style="list-style-type: none"> ➢ Introdução ➢ Desenvolvimento ➢ Conclusão 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Fazer uma apresentação pública relativa a um assunto de carácter profissional. 	<p>Existem situações em que o serviço de secretariado é chamado a dinamizar e a expor determinados assuntos, para pequenos grupos. Por vezes, trata-se de fazer uma reunião com um grupo de trabalhadores, de apontar novos métodos de gestão, de apresentar os objectivos ou as conclusões de uma determinada acção, entre outros. Nessa tarefa, poderá assumir um papel de maior destaque ou um papel de simples apoio. Como este tipo de situações é cada vez mais frequente, convirá que sejam criadas situações práticas que permitam desenvolver aptidões nesta área.</p> <p>As simulações que se venham a fazer poderão ser ou não apoiadas pela projecção de diapositivos, criados com um programa adequado. Sugere-se, por exemplo, que os alunos façam apresentações, perante a turma, de trabalhos desenvolvidos no contexto de outras unidades.</p> <p>A título de exemplo, propomos um exercício em que o aluno deverá efectuar uma entrevista a um colega, visando aspectos profissionais e sociais. De seguida, o mesmo aluno deverá fazer uma breve apresentação do colega entrevistado, como se tratasse, por exemplo, de um novo colega que vem integrar o grupo de trabalho.</p> <p>No final, e como síntese, deverão ser sempre realçados os aspectos positivos e as dificuldades encontradas neste ou noutros exercícios de comunicação.</p>	<p>4</p>



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras funções específicas na Área de Secretariado**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
TEMA 1 Dinamização de equipas de trabalho e exercício da liderança			
<ul style="list-style-type: none"> • Níveis de poder numa organização. • A administração de uma organização <ul style="list-style-type: none"> ➢ Administração e liderança. ➢ Funções da administração. ➢ A delegação de funções e as suas vantagens. • Estilos de administração. • Valorização das funções exercidas por um líder dentro de uma equipa de trabalho, associando esse exercício à criação de um bom ambiente laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar e dinamizar reuniões de trabalho, de forma a atingir os objectivos propostos. <ul style="list-style-type: none"> · Caracterizar os principais elementos que configuram os grupos de trabalho numa organização, assim como a forma como interagem. · Caracterizar tipos de participantes numa reunião de trabalho, assim como os objectivos associados ao perfil de cada tipo. · Identificar diferentes técnicas de dinamização e funcionamento de grupos. · Respeitar e ter em conta as opiniões dos outros interlocutores, ainda que sejam opostas às opiniões próprias. · Aplicar métodos activos de procura de uma solução ou resposta, em grupo. 	<p>O tratamento deste tema deverá ser contextualizado no conjunto de temas a tratar nesta disciplina. Os conteúdos com um pendor mais teórico deverão ser abordados numa perspectiva prática, recorrendo a fichas que conduzam à identificação e valorização das capacidades que cada aluno possua no domínio da comunicação e liderança.</p>	<p>6</p>



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
TEMA 1 Dinamização de equipas de trabalho e exercício da liderança (Cont.)			
<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmica e gestão de grupos. • Fases de uma reunião de trabalho. • Tipo de participantes numa reunião de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Tomar decisões, tendo em conta as circunstâncias presentes, as opiniões dos outros e as soluções possíveis. ▸ Demonstrar capacidades de liderança de uma maneira efectiva, evidenciando as competências profissionais e o estilo mais adequado a cada situação. <ul style="list-style-type: none"> · Valorizar as vantagens do trabalho em equipa face ao trabalho individual. · Identificar estilos de liderança e os comportamentos que caracterizam cada um deles. · Relacionar os estilos de liderança com diferentes situações organizacionais. 	<p>Esta unidade, para além da especificidade de certos tópicos, deverá ser articulada e integrada nas actividades práticas desta e de outras unidades, nomeadamente na “Unidade 4 - Interação com interlocutores internos e externos” e nos temas 2, 3 e 4, desta própria unidade.</p>	



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Organização de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos ou acontecimentos sociais: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Seminários, congressos, jornadas e colóquios. ➢ Inaugurações, comemorações, manifestações artísticas. ➢ Salões, feiras e exposições. ➢ Promoções, certames. • A planificação de um evento: o método QQQQC (quem, o quê, onde, quando, como). • Lista de verificação e controlo de todos os itens que devem merecer atenção na organização de eventos. • Lista de participantes. • Convites formais e informais. • Redacção de convites formais: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Indicações que deve conter. ➢ Regras de protocolo aplicáveis. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Organizar eventos, cumprindo os objectivos estabelecidos e aplicando as normas de protocolo adequadas. <ul style="list-style-type: none"> · Diferenciar tipos de eventos quanto ao seu âmbito público ou privado, especificando as funções de uns e de outros. · A partir de casos práticos, organizar diferentes tipos de eventos, atendendo à sua natureza: conferências, simpósios, congressos, reuniões de trabalho, mesas redondas, visitas de estudo, entre outros. · Estabelecer um plano de acção capaz de mobilizar os meios humanos e materiais necessários para a concretização de um evento. · Delinear um plano de reserva para o caso de ocorrências não previstas. · Pôr em prática normas de protocolo que facilitem as relações intra- e extra- organizacionais. 	<p>Perante uma situação simulada ou real, que pode ter como base um acontecimento na própria escola, sugere-se que os alunos façam a planificação completa do desenvolvimento desse evento. Deverão ser contactados prestadores de serviços externos, no sentido de obter preços e condições que permitam elaborar um quadro comparativo que facilite a escolha da melhor proposta.</p> <p>Poderá também ser planificada uma visita de uma alta individualidade à escola, por ocasião de uma data importante. Deverá ser esquematizada a agenda da visita, assim como certos pormenores ligados a princípios de protocolo.</p>	<p>6</p>



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Organização de eventos (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Preparação do local destinado ao evento<ul style="list-style-type: none">➢ Princípios de ergonomia (iluminação, ruídos, mobiliário).➢ Meios audiovisuais e outro mobiliário.• Visita à própria organização por parte de entidades externas.<ul style="list-style-type: none">➢ Plano da visita.➢ Contacto internos a estabelecer.• Preparação de <i>dossiers</i> para os participantes.• Refeições como complemento de reuniões de trabalho e de outros eventos:<ul style="list-style-type: none">➢ Reserva de sala.➢ Plano de ocupação de lugares.➢ Definição de ementas.	<ul style="list-style-type: none">• Prestar o apoio adequado no decurso e no final de um evento.	<p>Sugere-se ainda a prática de pequenas dramatizações em que sejam simuladas muitas das situações possíveis de acontecer durante o desenvolvimento de um evento.</p>	



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Organização de eventos (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Procedimentos protocolares e de urbanidade a ter em consideração na planificação e concretização de um evento:<ul style="list-style-type: none">➢ Apresentações, saudações e cumprimentos.➢ Encaminhamento dos participantes.➢ Alterações de última hora.➢ Incidentes críticos.➢ Atrasos e ausências.➢ Contactos com estrangeiros.• Contactos com prestadores de serviços nesta área:<ul style="list-style-type: none">➢ Empresas organizadoras de eventos.➢ Alugueres de salas.➢ Utilização de restaurantes e hotéis.➢ Utilização de transportes públicos.			



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 2 Organização de eventos (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Vestuário mais adequado para ocasiões especiais na vida de uma organização.• Acção a desenvolver após um evento:<ul style="list-style-type: none">➢ Recolha de excedentes de materiais distribuídos.➢ Redacção de relatórios.➢ Redacção de notícias destinadas a jornais internos e a meios de comunicação social.• Verificação e controlo de custos ocasionados com o evento.			



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 Organização de viagens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificação de uma viagem: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Calendarização. ➢ Comunicação a estabelecer para obtenção de informações sobre a viagem. ➢ Determinação do itinerário. ➢ Os meios de transporte internacionais e no local de destino. • As agências de viagem e os serviços que disponibilizam: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informações. ➢ Documentação necessária. ➢ Reservas de bilhetes para transporte e para hotéis. ➢ Tarifas: conceitos e tipos. ➢ Modificações e anulações de viagens: por parte da agência e por parte do cliente. • Aspectos financeiros: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Moeda e câmbio; ➢ Cartões de crédito e cheques de viagem. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colocar em prática os procedimentos necessários para a organização de viagens nacionais e internacionais, tendo em conta os objectivos estabelecidos. · Elaborar a agenda da viagem: itinerários, alojamentos, actividades no destino. · Conhecer as normas básicas pelas quais se orientam as agências de viagem, no que diz respeito a direitos e obrigações. · Tratar dos trâmites relativos às reservas, modificações e anulações de viagens. · Conhecer as principais rotas terrestres da Península Ibérica. · Descrever os trâmites documentais exigidos em viagens para certos países: passaportes, vistos, regulamentação sanitária, controlo aduaneiro, relações com consulados e embaixadas. 	<p>O desenvolvimento deste tema deverá ser consolidado pela prática da planificação de viagens reais ou simuladas. Individualmente ou em pequenos grupos, os alunos deverão organizar viagens diferentes ou a mesma viagem com itinerários alternativos.</p> <p>Com este objectivo, deverão ser preenchidas listas de verificação e controlo relativamente a itens fundamentais na organização de uma viagem.</p> <p>Deverão, igualmente, ser elaborados roteiros de viagem, tendo em conta a calendarização e as características dos transportes.</p> <p>Para concretizar as tarefas exigidas neste tema, os alunos deverão ser incentivados a utilizar conhecimentos adquiridos noutras unidades, nomeadamente ao nível informático, gestão do tempo, comunicação e arquivo.</p>	<p>8</p>



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 Organização de viagens (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organização de documentos relativos ao objecto da viagem: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Roteiro da viagem: locais, horários de partidas e chegadas, datas e horas de reuniões e identificação dos interlocutores. ➤ <i>Dossiers</i> específicos relativos aos assuntos a tratar. ➤ Documentos suplementares de carácter económico, turístico e cultural, contendo informações de ordem prática relativas ao país de destino. ➤ Lista de endereços e telefones úteis no local de destino. 	<ul style="list-style-type: none"> · Descrever as formalidades bancárias de troca de divisas, quando necessário. · Identificar e descrever as normas do protocolo e cortesia adequadas à idiosincrasia e costumes dos povos de alguns países. ▸ Proporcionar aos dirigentes as informações oportunas relativas à viagem, facilitando, assim, a escolha das melhores opções, nomeadamente itinerários, meios de transporte e alojamento. ▸ Preparar e constituir <i>dossiers</i> de trabalho destinados à viagem. ▸ Agir, de uma forma adequada, na ausência do respectivo dirigente. ▸ Organizar as informações resultantes da viagem. 		



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 3 Organização de viagens (Cont.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Outros documentos e materiais, como cartões de visita, papel timbrado e envelopes da organização, documentos / folhetos sobre a organização, brindes e ofertas diversas. • Actuação e comunicação na ausência dos dirigentes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ A comunicação entre os dirigentes e a organização, no decurso da viagem. • Procedimentos no regresso: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relatórios da viagem. ➤ Actualização de arquivos a partir da documentação chegada e dos assuntos tratados. • Arquivo de outros documentos e materiais provenientes da viagem. 			



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 4 Gestão do tempo e do espaço</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organização de uma agenda de trabalho. <ul style="list-style-type: none"> ➢ O que deve conter uma agenda. ➢ Agendas mais utilizadas actualmente. ➢ Gestão da agenda do responsável. • Organização do trabalho no secretariado: planificação diária, mensal e anual. <ul style="list-style-type: none"> ➢ O plano de trabalho diário. • O controlo e coordenação de tarefas. <ul style="list-style-type: none"> ➢ Coordenação de tarefas. <ul style="list-style-type: none"> •Quadro de repartição de tarefas. •Quadro de polivalências. ➢ Organigrama de relações hierárquicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Ordenar e agendar, sistematicamente, as tarefas a realizar. <ul style="list-style-type: none"> · Distinguir entre tarefas periódicas e tarefas pontuais, justificando a resposta. · Gerir a agenda de tarefas do secretariado. · Gerir a agenda de tarefas do responsável. · Determinar a acção mais adequada perante uma ocorrência inesperada e/ou urgente. · Trabalhar e integrar planificações distintas, quanto à duração: curto, médio e longo prazo. · Respeitar o tempo de descanso que está associado a um dia de trabalho. · Classificar as tarefas em função do seu grau de complexidade e de tempo necessário para a sua execução. 	<p>Os alunos deverão ter oportunidade de planificar várias tarefas utilizando, para o efeito, quer agendas de papel, quer agendas electrónicas.</p> <p>Em certas situações, seria conveniente utilizar uma agenda para planificar um trabalho colectivo, onde cada membro do grupo apontasse as respectivas tarefas, de forma a gerir o tempo e a produtividade que se espera de todos os membros da equipa.</p> <p>Se possível, deverá ser utilizada a pasta de divisórias para agendar, nos dias respectivos, documentação diversa, respeitante a eventos que terão lugar na comunidade escolar.</p> <p>Poderá ser criada uma organização fictícia em que os alunos assumirão várias funções. A partir desta situação, poderão ser elaborados quadros de repartição de tarefas, quadros de polivalências e um organigrama de relações hierárquicas.</p>	<p>6</p>



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
<p>TEMA 4 Gestão do tempo e do espaço (Cont.)</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Factores externos e internos que condicionam a saúde e o desempenho do trabalhador. <ul style="list-style-type: none"> ➢ Distribuição ergonómica dos equipamentos e gestão dos espaços. ➢ Redução de riscos e prevenção de acidentes de trabalho. ➢ O tempo e o <i>stress</i>: distribuição racional de tarefas ao longo do dia. ➢ Curva pessoal de rendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> · Distribuir as tarefas ao longo do dia de trabalho, tendo em conta os momentos com mais alto e mais baixo rendimento biológico para o trabalho. ▸ Organizar e supervisionar o trabalho de secretariado, tendo em conta as prioridades da organização e as exigências externas. · Possuir uma visão global do processo de gestão integrando aspectos técnicos, organizativos, económicos e técnicos. · Definir um quadro de repartição de tarefas e um quadro de polivalências, para os membros da sua área de trabalho. ▸ Controlar os factores internos e externos, relativos à sua área de trabalho, no sentido de reduzir a tensão e o cansaço e prevenir acidentes e problemas de saúde. 	<p>Os alunos deverão pesquisar em revistas, folhetos, na <i>Web</i>, entre outros, os efeitos da fadiga, ruído, cor, iluminação, arejamento, relativamente a produtividade, acidentes de trabalho e doenças profissionais.</p> <p>Sugere-se que, no decurso de uma visita de estudo, sejam observados os aspectos ergonómicos e a forma como eles estão implementados.</p> <p>Seria aconselhável elaborar um <i>dossier</i> temático sobre estes aspectos.</p>	



5ª UNIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM: **Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado (Cont.)**

CARGA HORÁRIA: 26 UNIDADES LECTIVAS

Temas/Conteúdos	Objectivos de Aprendizagem	Sugestões Metodológicas	Gestão da carga horária (unidades de 90 min.)
TEMA 4 Gestão do tempo e do espaço (Cont.)			
	<ul style="list-style-type: none">· Racionalizar os espaços, o mobiliário e o equipamento, de acordo com as melhores condições ergonómicas.· Racionalizar a distribuição das tarefas, ao longo do dia, de forma a controlar o grau de <i>stress</i> no trabalho.		

Sugestões Metodológicas

- Devem ser propostas situações próximas da realidade profissional e que, por esse motivo, façam apelo a várias competências e a vários conteúdos, não necessariamente sequenciais, nem pertencentes ao mesmo domínio.
- Os alunos deverão ser confrontados com documentos que simulem a realidade. Estes documentos deverão ser-lhes fornecidos sob a forma de documentos anexos, devidamente identificados e numerados.
- Através destes documentos, irá ser feita a análise de uma situação e a identificação das actividades implicadas. Cada actividade será dividida em várias tarefas, de forma a permitir, em termos metodológicos, que os alunos reconheçam e aprendam a decompor e a esquematizar uma situação global em várias partes lógicas, de forma a facilitar a sua execução com eficácia e qualidade.
- Todos os documentos deverão ser, previamente, preparados pelo professor, constituindo um *dossier* relativo a esta situação global que será completada com a documentação produzida pelos alunos, durante o exercício.
- Os alunos formarão equipas de trabalho com 2 a 5 alunos.
- Todas as equipas executam tarefas idênticas, trabalhando em paralelo, sendo comparáveis as formas de actuar e os produtos finais de cada equipa.
- Esta forma de trabalhar poderá ser substituída por actividades diferentes atribuídas a cada grupo quando a existência de recursos (por exemplo, computadores) não for suficiente para uma utilização simultânea ou quando um determinado grupo tiver características que desaconselhe esta metodologia (por exemplo, um grupo que trabalhe num ritmo muito lento e não consiga acompanhar os restantes).
- No interior de cada equipa, deverá existir uma divisão de tarefas que envolva todos os alunos. A visibilidade do trabalho produzido por cada aluno poderá traduzir-se em breves apontamentos e rascunhos, por exemplo. A sùmula e complementaridade dessas contribuições individuais irão resultar no trabalho final da equipa.
- As reuniões e apresentações pressupõem a participação de todos os alunos, quer como dinamizadores, quer como assistentes, quer ainda como avaliadores. Existindo, por exemplo, 3 equipas, A, B e C, num determinado momento, a equipa A terá o papel mais activo, organizando e dirigindo uma reunião, enquanto que a equipa B constituirá o grupo de destinatários dessa reunião e o grupo C corresponderá ao grupo de avaliadores. Este último grupo disporá de uma grelha relativa às atitudes, organização e qualidade do trabalho observado. Quando a equipa B apresentar o seu trabalho, as restantes equipas assumirão os outros papéis, o mesmo se passando, num momento posterior, com a equipa C.
- As tarefas serão levadas a efeito, sempre que possível, com o recurso a ferramentas informáticas adequadas.

As actividades que a seguir se propõem devem ser entendidas como meros tópicos estruturantes de situações idênticas, a criar pelo professor **ao longo do ano lectivo**. Os exercícios que vierem a ser propostos deverão ser acompanhados de documentação detalhada que configure e forneça apoio às tarefas a executar.

Actividade 1

Objectivo:

Melhorar a imagem de uma empresa, tendo em conta a qualidade do atendimento telefónico.

Contexto prático:

Uma determinada empresa pretende melhorar a sua imagem junto de vários dos seus públicos. Depois de se ter levado a cabo um estudo com a análise das situações mais características que têm causado a deterioração da imagem da empresa e das causas que lhes estão subjacentes, foi identificado o atendimento telefónico, interno e externo, como uma vertente em que é urgente actuar. As acções a desenvolver vão abranger todos os serviços da empresa: administrativos, de produção, de qualidade, entre outros.

Tarefas a desenvolver:

- Preparação de uma intervenção oral, destinada aos funcionários de todos os departamentos que fazem atendimento telefónico. Essa intervenção deverá motivar os destinatários e apontará para um plano de trabalho que compreenderá 2 aspectos:
 - uma acção de formação (dada por uma empresa externa);
 - a construção de um guia com normas internas relativas ao atendimento telefónico.

A equipa de alunos deverá criar os suportes necessários para realizar esta apresentação sobre os tópicos mencionados. Finalmente, essa intervenção será concretizada por essa equipa

- A partir de bibliografia seleccionada, e dos documentos de apoio fornecidos, será elaborada uma proposta de documento com normas a utilizar no atendimento telefónico. Esse documento será apresentado numa reunião de directores de serviço, onde será discutido e aprovado. Relativamente a esta reunião, deverá ser elaborada uma convocatória e a respectiva acta.

Material a fornecer aos alunos:

- Contexto detalhado da situação prática do exercício e percurso das tarefas a realizar.
- Agenda da empresa (suporte informático), que possibilite a correcta marcação da reunião com os “Directores de Serviço”.
- Grelha de observação de uma situação de comunicação oral.
- Grelha de observação do documento escrito relativo às regras de atendimento telefónico.

Documentos de apoio:

- Síntese dos resultados de um estudo relativo ao atendimento telefónico, onde são apontadas as falhas mais frequentemente observadas.
- Extracto do discurso feito pelo Director do “Serviço de Comunicação”, em que foram realçadas ideias importantes sobre a imagem de uma empresa.
- Programa de formação pessoal que a empresa externa se propõe realizar na área do atendimento telefónico, com objectivos, conteúdos a abordar, métodos pedagógicos a utilizar, duração e data da acção.
- Recursos, na *Web*, sobre a forma de organizar e dinamizar reuniões de uma forma eficaz, com pequenos grupos.

Actividade 2

Objectivo:

Preparar o acolhimento de participantes num seminário.

Contexto prático:

Uma escola superior de administração está a organizar um seminário sobre o tema “Novas formas de comunicação na área dos serviços”. Este seminário vai ter como destinatários profissionais de todo o país e irá ter lugar nas instalações da escola, ao longo de 3 dias, numa determinada data. É necessário planificar o trabalho de acolhimento dos participantes, o que compreende contactos com hotéis, reservas de quartos e de refeições, preparação de pastas para os participantes, entre outras tarefas. Algumas empresas da região manifestaram interesse em marcar a sua presença com várias ofertas destinadas aos participantes.

Tarefas a desenvolver:

- Pesquisa de informações relevantes (localização, categoria, tipologia dos quartos, etc.) relativas a hotéis próximos, utilizando a *Web* e o telefone. Criação de um mapa-resumo com as condições encontradas, tendo em conta que serão propostas 2 modalidades aos interessados: alojamento durante o período restrito de realização do seminário ou, em alternativa, durante uma semana (será proposto um esquema de ocupação dos restantes dias livres, destinado aos interessados em aliar o programa do seminário a um programa turístico e social, em que serão explorados os recursos da região).
- Preparação de cartas para os participantes e intervenientes directos no seminário. Esta tarefa deverá utilizar a função “impressão em série” de um processador de texto em conjunto com uma base de dados de endereços. Nessa correspondência será anexado um mapa que facilite o acesso à Escola. Este mapa será preparado com o recurso a meios informáticos.
- Criação de uma ficha de reserva – a preencher pelos participantes e intervenientes – tendo como base um modelo apresentado pelo professor.
- Criação de um mapa-resumo com todos os pedidos de reservas recebidos.
- Envio de pedidos de reservas para os hotéis respectivos, acompanhados das informações consideradas necessárias.
- Criação de uma base de dados que permita gerir os dados de informação dos participantes: inscrição, reservas, pagamentos, desistências, produção de relatórios (listas de participantes por hotel, por exemplo).
- Envio de carta às empresas patrocinadoras das ofertas e definir pormenores logísticos.

Material a fornecer aos alunos:

- Contexto detalhado da situação prática do exercício e percurso das tarefas a realizar.
- Lista com o nome e endereço dos participantes.
- Lista com o nome e endereço dos intervenientes activos no seminário.
- Programa do seminário, incluindo o programa social que, para os interessados, contemplará actividades para os restantes dias livres, ao longo de uma semana.
- Lista das empresas patrocinadores com os respectivos nomes, endereços e material que pretendem oferecer.

Documentos de apoio:

- Modelo de ficha de reserva (fotocópia de um modelo já utilizado num evento idêntico).
- Modelo de mapa-resumo de reservas (fotocópia de um modelo já utilizado num evento idêntico).

IV – Bibliografia

UNIDADE 1 — A Função de Secretariado nas Organizações

- ❖ Barnes, C. & Manning, M. (1991). *Excelência Profissional para Secretárias*. Lisboa: Monitor.

Obra escrita para profissionais de secretariado com um grande destaque para as atitudes que devem demonstrar. Também possui algumas fichas de trabalho que poderão ser utilizadas como estratégias de formação.
- ❖ Bazin, D. & Broilliard, A. (1999). *O Guia da Secretária de A a Z*. Mem Martins: Edições CETOP.

Um livro muito abrangente com um capítulo dedicado à evolução da função do secretariado.
- ❖ Jouanin-Périn, I. (1999). *Secrétaire et manager: une équipe gagnante*. Paris: Les Éditions D'organisation.

Ilustrado com numerosos exemplos, o livro trata de temas tão diversos como as formas de organização da empresa, as fontes de motivação, os diferentes modos de colaboração, o trabalho em equipa.
- ❖ Uriguen, R. H. (2003). *Una Ética para Secretarias y Ayudantes de Dirección (T. II): Casos Prácticos*. Madrid: Grafite Ediciones.

Um manual com numerosos exemplos, casos práticos e reais, questionários, textos legislativos e códigos de ética profissional, na área do secretariado.

Web sites (disponíveis, à data de elaboração do programa)

- ❖ <http://www.asp-secretarias.pt/>

A.S.P. - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO E ASSESSORIA é uma Associação particular, sem fins lucrativos que tem como finalidades a valorização profissional das suas associadas, a dignificação da função do secretariado e a defesa dos seus interesses.

É possível consultar o CÓDIGO DEONTOLÓGICO (Texto aprovado em Novembro de 1988, em Tróia, no VIII Encontro da ASP e ratificado em Assembleia Geral Extraordinária de 21 de Janeiro de 1989); os Estatutos da Secretária; Monografia da Secretária; História da ASP e tem ainda links à Associação de Secretariado Profissional de Madrid; IQPS – Institute of Qualified Professional Secretaries; AIOP - Australian Institute of Office Professionals; IFE Portugal – International Faculty for Executives; IIR Portugal – Institute for International Research; SECRETARIAPLUS.COM – A Secretária de todas as Secretárias; Secretária OnLine.
- ❖ http://www.dgap.gov.pt/docs_down/perfis_prof/perfis_profissionais.htm

DGAP (Direcção-Geral da Administração Pública) sobre o Sistema Nacional de Certificação Profissional e a divulgação de Perfis Profissionais: Técnico Administrativo níveis 2 e 3, Técnico de Secretariado nível 3.

- ❖ <http://www.iapmei.pt/iapmei-leg-03.php?lei=2466>

São aprovadas as normas regulamentares de aprendizagem nos seguintes itinerários de formação das áreas de Gestão e Administração, Secretariado e Trabalhos Administrativos, anexas à presente Portaria e que dela fazem parte integrante: Práticas Administrativas, Técnicas Administrativas 1 e 2, Secretariado 1 e 2, entre outras.
- ❖ <http://www.sgmf.pt/Cultures/pt/SGMF/Internet/Formacao/Secretariado/>

Secretaria Geral do Ministério das Finanças e da Administração Pública: informação sobre formação profissional nas seguintes áreas: Técnicas de Secretariado, Técnicas Administrativas, Secretariado Executivo, O Atendimento Público: Qualidade e Imagem das Instituições e ainda um Workshop sobre a Importância do Atendimento Telefónico na Imagem de uma instituição.
- ❖ <http://www.super-secretaire.com/actualite.htm>

Magazine electrónico *Super-Secrétaire*. É possível consultar ofertas de emprego, aprender a fazer e alterar o CV, entre outras consultas, (é necessário ser membro para aceder à maior parte das informações).

UNIDADE 2 — A Comunicação Escrita

- ❖ Bazin, D. & Broilliard, A. (1999). *O Guia da Secretária de A a Z*. Mem Martins: Edições CETOP.

Contém um capítulo especialmente dedicado à tomada de notas no decurso das reuniões.
- ❖ Campos, A. P. & Esteves, M. J. (2000). *Guia de Correspondência Comercial*. Lisboa: Plátano Editora.

Um livro onde são abordados temas como as cartas, os faxes e o correio electrónico.
- ❖ Dumaine, D. (1998). *Escrita de Negócios - Ferramentas de decisão para executivos*. Linda-a-Velha: Abril/Controljornal Editora, Lda.

Um livro com numerosos modelos e gráficos aplicáveis à documentação administrativa. Contém muitas instruções e estratégias para uma redacção mais eficaz, incluindo mensagens para correio electrónico e fax.
- ❖ Heller, R. (1999). *Como Comunicar com Clareza*. Porto: Livraria Civilização Editora.

Pequeno manual com várias técnicas e esquemas para melhorar a comunicação escrita.
- ❖ Huguet, C. (1990). *Como Redigir um Curriculum Vitae*. Mem Martins: Publicações Europa-América.

Variadas ideias sobre a preparação de um curriculum vitae.
- ❖ Lefebvre-Bardot, M. et al. (1992). *39 Fiches de Formation des Secrétaires et Employés de Bureau*. Paris: Les Éditions d'Organisation.

Este livro propõe um conjunto de fichas práticas, bem construídas em termos pedagógicos, sobre a função de redacção, na área de secretariado.

- ❖ Parreira, M. & Pinto, J. (1990). *Prontuário Ortográfico Moderno*. Porto: Edições Asa.

Este ou outro prontuário moderno deverá ser utilizado para esclarecer frequentes dúvidas na língua portuguesa.

- ❖ Vivien, G. & Arné, V. (1999). *Guia Larousse da Secretária Perfeita*. Mem Martins: Edições CETOP.

Esta obra sugere diversos modelos de cartas e fornece variada informação de carácter económico e da vida social.

Legislação:

- ❖ Decreto-Lei n.º 135/99 de 22 de Abril

Chama-se particular atenção para os Artigos: 14.º, 15.º, 16.º, 17.º, 22.º, que evidenciam o cuidado que se deve ter na redacção de documentos oficiais.

Processamento de texto, folha de cálculo e apresentações electrónicas

- ❖ Santana, M. A. T. (1999). *Office para Secretariado*, Lisboa: Editora McGraw-Hill de Portugal, Lda.

Programas de Software:

- ❖ *Microsoft Office* - Conjunto de programas incluindo um processador de texto, folha de cálculo, apresentações gráficas, bases de dados, ferramentas de desenho e ilustração, entre outros. Disponível em português.

É um pacote de software bastante completo e que tem sido objecto de constantes melhorias e actualizações.

Comunicação na Internet – Utilização dos serviços mais populares:

- ❖ Page, M. (2000). *L'e-mail futé*. Paris: Les Éditions D'organisation.

Um pequeno guia com muitos conselhos e informações para utilizar o correio electrónico de forma mais eficaz numa organização.

Programas de Software:

- ❖ *Microsoft Internet Explorer*: um *browser* muito popular, gratuito, que acompanha vários pacotes de *software* da Microsoft. Disponível em português.

- ❖ *Microsoft Outlook Express*: um programa de correio electrónico muito utilizado, gratuito e que faz parte do pacote *Internet Explorer*. Disponível em português.

- Contacto: <http://www.microsoft.com>

- ❖ Eudora Light: um popular programa de correio electrónico.

- Contacto: <http://www.eudora.com>
- ❖ MIRC: um programa muito popular para *IRC*.
 - Contacto: <http://www.mirc.com>

UNIDADE 3 — Organização Documental e Arquivo

- ❖ Lefebvre-Bardot, M. *et al.* (1992). *39 Fiches de Formation des Secrétaires et Employés de Bureau*. Paris: Les Éditions d'Organisation.

Este livro contém um capítulo inteiramente dedicado aos sistemas de arquivo e respectivos materiais.

- ❖ Rosseau, J-Y & Couture, C. (1996). *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Dom Quixote.

Conceitos teóricos e práticos nesta área.

Web sites (disponíveis à data de elaboração do programa)

- ❖ <http://arqsp.org.br/sites.htm>

Diversas contribuições na área da arquivologia, remete para diversos sites nomeadamente: Arquivos de universidades em outros países, Arquivos públicos de outros países, Associações de arquivistas /arquivos de outros países, Bibliografia na área arquivística, Publicações na área de arquivos e de informação, entre outros

- ❖ <http://www.aic.pt/?cat=11>

AIC – Arquivo Nacional de Cor - Arquivo de fotografias.

- ❖ <http://www.arquivistica.net/ojs/index.php>

A revista *Arquivística.net* é uma publicação semestral de trabalhos relacionados com a Arquivística ou estudos e pesquisas nos demais campos ligados à Ciência da Informação.

- ❖ <http://www.iantt.pt/>

Instituto dos Arquivos Nacionais / Torre do Tombo.

É possível consultar o relatório de Actividades desenvolvidas e o Plano de Actividades a desenvolver; consultar o seu Historial; ter conhecimento de todas as iniciativas levadas a efeito no sector da investigação, divulgando os diversos protocolos, acordos, associações e consórcios que se têm estabelecido quer a nível nacional, quer no âmbito de programas internacionais, que têm como objectivo assegurar os meios de apoio à pesquisa dos utilizadores e fomentar actividades conjuntas de investigação com outras instituições; proceder à marcação de visitas de estudo ao arquivo nacional entre outras.

UNIDADE 4 — Interacção com Interlocutores Internos e Externos

- ❖ Amaral, I. (2005). *Imagem e Sucesso - Guia de Protocolo para Empresas*. Lisboa: Verbo.

Contém exemplos de situações organizacionais em que as regras protocolares deverão estar presentes. O vestuário, a imagem pessoal, o respeito pelas posições hierárquicas, a comunicação escrita e oral, o acompanhamento de visitantes, a organização de programas de trabalho e programas sociais, são alguns dos temas tratados.
- ❖ Argenti, P. A. (1998). *MBA Intensivo - Guia de referência*. Linda-a-Velha: Abril/ControlJornal Editora, Lda..

Este livro contém uma referência abrangente sobre vários conceitos-chave no mundo empresarial. Aponta uma bibliografia extensa sobre vários tópicos organizacionais. Ao nível da comunicação, esclarece algumas estratégias e perspectivas e enumera algumas relações significativas com parceiros de uma organização.
- ❖ Atkins, H. (1990). *Manual prático da recepcionista*. Mem Martins: Edições CETOP.

Um livro com vários exemplos e exercícios relativos a rotinas de recepção e técnicas de comunicação telefónica.
- ❖ Barnes, C. & Manning, M. (1991). *Excelência Profissional para Secretária*. Lisboa: Monitor.

Obra escrita para profissionais de secretariado com um destaque para as técnicas de comunicação oral. Também possui algumas fichas de trabalho que poderão ser utilizadas como estratégias de formação.
- ❖ Bazin, D. & Broilliard, A. (1999). *O Guia da Secretária de A a Z*. Mem Martins: Edições CETOP.

Contém capítulos especialmente dedicados ao atendimento pessoal e telefónico.
- ❖ Bourasseau, D. & Moracchini, F. (1996). *Secretária hoje – Assistente amanhã*. Mem Martins: Edições CETOP.

As atitudes dos profissionais de secretariado nas relações com os outros, no atendimento telefónico e noutras situações profissionais.
- ❖ Cudicio, C. (2000). *Les Règles d'Or de L'Accueil*. Paris: Les Éditions D'organisation.

Uma obra inteiramente dedicada à função de atendimento e à organização do respectivo espaço. Contém muitos exemplos práticos de estilos e tipos de atendimento.
- ❖ Dumaine, D. (1998). *Escrita de Negócios - Ferramentas de decisão para executivos*. Linda-a-Velha: Abril/Controljornal Editora, Lda.

Expõe várias ideias relacionadas com as apresentações orais e com os auxiliares visuais nas apresentações.
- ❖ Fletcher, J. (1991). *Técnicas de entrevista – da selecção de pessoal à comunicação na empresa*. Lisboa: Presença.

Exemplos de entrevistas baseadas em situações reais. Os comentários permitem ao leitor fazer uma auto-apreciação do seu desempenho.

- ❖ Katz, B. (1989). *Comunicação - Poder da Empresa*. Lisboa: Clássica Editora.

Este livro incluiu alguns capítulos práticos dedicados à comunicação nas organizações referindo, por exemplo, listas de verificação, sociogramas e jogos lúdicos de comunicação.
- ❖ Koontz, H. et al. (1987). *Administração: Recursos Humanos - desenvolvimento de administradores*. S. Paulo: Pioneira.

Obra dedicada à gestão dos recursos humanos, possui um capítulo dedicado à comunicação onde são esclarecidos conceitos como: função da comunicação numa organização, modelos de comunicação, direcionalidade da comunicação e barreiras à comunicação. São ainda sugeridas técnicas para melhorar a comunicação numa organização.
- ❖ Martin, W. B. (1998). *Qualidade no Serviço ao Cliente*. Lisboa: Monitor.

Dedicado aos profissionais cujo trabalho exige uma interactividade elevada com outras pessoas, tanto ao nível interno, como externo. Livro muito prático, preenchido com inúmeras fichas de trabalho.
- ❖ Menthon, S. (1999). *Mieux Utiliser le Téléphone*. Paris: Les Éditions d'Organisation.

Este livro aborda a relação telefónica em todas as suas vertentes. Contém variados exercícios e estratégias de actuação, ao telefone.
- ❖ Lefebvre-Bardot, M. et al. (1992). *39 Fiches de Formation des Secrétaires et Employés de Bureau*. Paris: Les Éditions d'Organisation.

Este livro propõe um conjunto de fichas práticas, bem construídas em termos pedagógicos, sobre a utilização prática do telefone nos serviços administrativos.
- ❖ Santos, F. (1982). *Entrevistar – A teoria e a prática*. Lisboa: Plátano Editora.

Expõe um conjunto de princípios e de técnicas a utilizar na maior parte das entrevistas de natureza profissional.
- ❖ Shapiro, M. (1994). *A Entrevista com Sucesso*. Lisboa: Presença.

Passos simples para estruturar correctamente uma entrevista. Clarificação dos princípios básicos a ter em conta numa entrevista.

Legislação:

- ❖ Dec.-Lei n.º 135/99 de 22 de Abril

Chama-se particular atenção para os Artigos 2.º, 7.º e 10.º, que evidenciam os pontos a ter em conta no relacionamento com o público, na Administração Pública.

Web sites (disponíveis à data de elaboração do programa)

- ❖ <http://expressoemprego.clix.pt/scripts/indexpage.asp?headingID=2286>

Neste *site* encontra-se um artigo muito interessante sobre a entrevista, nele são focados aspectos como a pontualidade, a forma correcta de agir, de vestir, a linguagem corporal, as perguntas que se devem fazer, etc.

- ❖ <http://www.widebiz.com.br/gente/silvio/conversar.html>

Widebiz — conta com mais de 100 colunistas que publicam os seus artigos sobre das mais diversas áreas: *e-business*, *e-commerce*, marketing, logística, educação à distância, entre outras. a lista de discussão tem pouco mais de 600 participantes, e a newsletter WideBiz Week possui cerca de 5 mil assinantes.
- ❖ http://www.marketingpessoal.com.br/artigos/030405_individuos_equipas_atendimento.htm

Artigo publicado em Abril de 2005 por António Carlos Rodrigues que nos fala da importância da qualidade do atendimento
- ❖ http://www.pmelink.pt/pmelink_public/EC/0,1655,1005_5032-3_41099--View_429,00.html

Este site é um pequeno manual onde é possível aprender como melhorar a qualidade do atendimento telefónico: como preparar o atendimento telefónico, como atender as chamadas dos clientes, como lidar com situações difíceis, como avaliar a qualidade do atendimento e como utilizar o atendimento automático

UNIDADE 5 — Organização do Serviço e Outras Funções Específicas na Área de Secretariado

- ❖ Amaral, I. (2003). *Imagem e Internacionalização*. Lisboa: Verbo.

Um livro sobre estratégias de comunicação e de internacionalização. Informação sobre usos e costumes, regras e tabus, ao nível de vários povos, nações e culturas. Aborda, igualmente, a linguagem da Internet.
- ❖ Bazin, D. & Broilliard, A. (1999). *O Guia da Secretária de A a Z*. Mem Martins: Edições CETOP.

Contém vários apontamentos sobre a organização de reuniões de trabalho. Também contém vários apontamentos sobre a planificação de viagens.
- ❖ Barnes, C. & Manning, M. (1991). *Excelência Profissional para Secretárias*. Lisboa. Monitor.

Obra escrita para profissionais de secretariado com algumas ideias e fichas de trabalho sobre a gestão do tempo.
- ❖ Bercovivi, G. & Harache, C. (1999). *Secrétaires Pro*. Paris: Éditions d'Organisation.

Contém vários apontamentos sobre a organização de viagens.
- ❖ Hindle, T. (1998). *Como Gerir o seu Tempo*. Porto: Livraria Civilização Editora.

Indica alguns tópicos a ter em consideração quando se organiza uma viagem. Também aborda a questão da delegação de tarefas durante a ausência do dirigente.
- ❖ Teixeira, M. P. (1993). *Protocolo Empresarial*. Lisboa: COPRAI – Departamento de Formação.

Uma obra inteiramente dedicada ao protocolo na área do secretariado. Nos negócios, como na vida, uma boa imagem é, hoje, condição de sucesso. Aquém e, também, além fronteiras. Sobretudo nestes tempos de globalização. Mas, para isso, torna-se indispensável conhecer e respeitar as normas de códigos muitas vezes não escritos, cuja ignorância pode deitar a perder toda uma estratégia de internacionalização. Este livro recolhe a informação essencial (sobre usos e

costumes, regras e interditos, modos e tabus) para ajudar os leitores a perceber as diferenças que separam povos e nações, culturas e continentes – desde a África do Sul até à Venezuela. Sem esquecer o mundo novo da Internet.

Web sites (disponíveis, à data de elaboração do programa)

- ❖ <http://www.secretariado.com.br/servicos-viagens.htm>

Site sobre a organização de viagens.

- ❖ <http://www.clcc.pt/index.php?option=content&task=view&id=202&Itemid=107>

Site sobre organização de viagens — pretende-se sensibilizar os profissionais que trabalham na área do secretariado para a importância que os vários tipos de deslocações têm na actividade empresarial e da sua adequada planificação.

- ❖ <http://www.raptim.com.br/>

Site sobre a organização de viagens.

Legislação:

- ❖ Decreto-Lei n.º 135/99 de 22 de Abril

Chama-se a atenção para o Artigo 7º relativo à organização dos espaços para atendimento ao público, na Administração Pública.