

# Secretariado de Direcção



## Nome do Curso

Secretariado de Direcção

## Objectivos do Curso

Este curso visa dotar os formandos dos conhecimentos e das técnicas necessários ao desempenho da profissão de Secretariado de Direcção.

Sendo uma das funções mais exigentes e de maior desgaste dentro de uma organização, dada a diversidade de actividades que implica, desde o relacionamento com todos os interlocutores da organização, internos ou externos, à gestão da agenda das chefias, ao manuseamento de informação muitas vezes de grande responsabilidade, esta profissão exige ainda do profissional uma série de aptidões pessoais (que deverão ser sempre trabalhadas e desenvolvidas), como sejam uma grande capacidade de relações públicas, aptidão para o relacionamento interpessoal, grande capacidade de trabalho, elevado sentido de responsabilidade e de organização, entre muitas outras que tornam esta profissão ao mesmo tempo tão atraente mas também tão exigente.

## Destinatários

O curso destina-se essencialmente a quem pretenda exercer como profissional de Secretariado de Direcção, mas também a pessoas que, no âmbito da sua actividade profissional, necessitem de desempenhar determinadas tarefas administrativas inerentes a esta função (por exemplo, arquivo, organização de agenda, etc.).

Este curso proporciona uma formação de base e completa, para quem nunca tenha exercido a profissão, mas também será de grande utilidade para quem, tendo ingressado nesta profissão sem qualquer formação de base, ou exercendo-a há muito tempo, pretenda complementar e / ou actualizar os seus conhecimentos.

## Pré-requisitos

Para a frequência desta formação não são exigidos pré-requisitos especiais.

O curso é aberto a qualquer participante, sendo todavia recomendável ter como base a frequência do ensino secundário.

Apesar de não ser necessário para a frequência do curso, para um(a) profissional de Secretariado é essencial o domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira, bem como das mais usuais ferramentas informáticas (processador de texto e folha de cálculo).

## Perfil dos formadores

Como é norma nos cursos do INEPI, os formadores conjugam uma relevante formação académica com uma experiência profissional prática e efectiva, sendo profissionais da área, com um conhecimento muito directo e prático das necessidades profissionais com que os formandos se confrontarão no mercado de trabalho.

## Estruturação Pedagógica do Curso

O curso tem uma estrutura modular, funcionando num sistema de módulos agrupados em 2 ciclos, com um total de 12 módulos.

A estrutura do curso é a seguinte:

Psicologia Aplicada.....	20 horas	} Ciclo 1
Técnicas de Gestão de Conflitos.....	12 horas	
Liderança e Trabalho em Equipa.....	12 horas	
Fundamentos de Gestão de Empresas .....	16 horas	



Técnicas de Secretariado.....50 horas  
Protocolo ..... 10 horas

**Total..... 120 horas**

Relações Públicas e Comunicação ..... 40 horas  
Aplicação profissional das redes sociais.....10 horas  
Marketing pessoal..... 6 horas  
Aperfeiçoamento em Português ..... 34 horas  
Correspondência Comercial ..... 20 horas  
Arquivo e Gestão Documental..... 10 horas

Ciclo 2

**Total..... 120 horas**

### **Perfil de Competências**

No final do curso os formandos terão adquirido conhecimentos que lhes permitirão desempenhar uma actividade profissional no âmbito do Secretariado de Direcção, nas diversas valências que esta profissão comporta, dada a sua inter-relação com todo o universo da empresa ou organização, tanto interno, como externo.

Esta curso desenvolve algumas das competências básicas e essenciais à profissão de Secretariado, como sejam as próprias Técnicas de Secretariado (arquivo, gestão da agenda, organização, gestão do tempo, etc.), as Relações Públicas, Correspondência, Protocolo Empresarial, Competência Pessoais e Comportamentais, etc.

### **Saídas Profissionais**

No final do curso, os formandos estarão aptos a desempenhar a função de Secretariado em qualquer empresa ou organização, independentemente da sua dimensão ou área de actividade.

Ressalva-se, contudo, que a função de Secretariado exige o domínio das ferramentas informáticas mais usuais, pelo que cada formando deverá possuir essas competências, as quais já são de tal forma comuns que seria em grande parte redundante incluí-las nesta formação.

Também o domínio de pelo menos uma língua estrangeira é cada vez mais um requisito básico para a função de Secretariado de Direcção. Contudo, dada a extensão da formação numa língua estrangeira, e também pelo facto de muitas pessoas obterem essa formação ao longo do percurso escolar, não teria cabimento incluir essa valência neste curso.

### **Certificações**

No final do curso o formando terá direito a um certificado de formação profissional, nos termos da legislação em vigor.

O curso não confere grau académico.

### **Metodologia Pedagógica**

O curso adopta, na sua parte teórica, uma metodologia expositiva. No entanto, privilegia-se fundamentalmente a perspectiva prática, com o recurso a muitos trabalhos práticos e casos de estudo.

### **Meios e recursos didácticos**

O curso decorrerá em sala, com recurso a suportes audiovisuais ou outros meios adequados à formação.



Os materiais consumíveis são, em qualquer curso, da responsabilidade dos formandos. No entanto, ao nível de consumíveis, este curso não exigirá o dispêndio de montantes significativos.

A bibliografia eventualmente recomendada, ou meios técnicos que o formando possa utilizar na sua vida profissional pós-curso, não são considerados como consumíveis, pelo que o seu custo não é considerado para a estimativa acima referida.

Por norma, qualquer documentação fornecida pelo INEPI, para apoio à formação, é disponibilizada em formato digital. Se o formando a pretender na forma impressa (em papel), o custo desse serviço ser-lhe-á debitado.

### **Critérios de Avaliação**

A avaliação deste curso é feita módulo a módulo. Para a conclusão do curso com aproveitamento, os formandos deverão obter classificação positiva em todos os módulos.

A média final do curso é a média aritmética das notas dos diversos módulos.

O critério de avaliação nos módulos tem em conta a avaliação contínua, bem como as notas de trabalhos finais (exames) ou outros que sejam efectuados durante o módulo. São também valorizados factores como a assiduidade, participação nas aulas, execução de trabalhos de rotina, etc.

A escala de avaliação utilizada é de 0 a 20.

### **Condições do curso**

A duração do curso é de 240 horas (aproximadamente 12 meses de duração efectiva de curso)

As condições quanto a horários disponíveis, preços e condições de pagamento são as que, à data, constarem da tabela de condições dos cursos, do INEPI. Esta informação é fornecida directamente pela Secretaria.

As condições contratuais são as constantes no Regulamento Interno do INEPI (disponível na Secretaria do INEPI e no site [www.inepi.pt](http://www.inepi.pt)).

**Versão do Curso:** V.11

### **Porquê estudar no INEPI?**

O INEPI – Instituto de Ensino Profissional Intensivo é uma instituição privada criada em 1981, dedicada exclusivamente à formação profissional.

Ao longo destas décadas, o INEPI tem-se afirmado como uma instituição de referência neste setor, tanto em Portugal, como nos mercados internacionais de língua portuguesa, em particular nos PALOP.

O INEPI teve também desde sempre uma forte presença no chamado mercado *corporate*, que são os serviços de formação contratados directamente pelas empresas, organizações e organismos públicos, o que nos tem possibilitado uma forte ligação ao mercado empresarial e à realidade do mercado de trabalho.

A principal característica diferenciadora do INEPI é a forte incidência prática das suas formações. De facto, o INEPI não concorre com instituições académicas, pois não é esse o seu objetivo, mas antes complementa a formação académica com a formação prática, num sentido muito direccionado à realidade laboral.



Numa época em que vivemos submergidos pelo excesso de informação, onde o grande conhecimento é a capacidade de captar o essencial e abdicar do acessório, também na nossa vida profissional – incluindo a preparação técnica – cada vez mais os melhores profissionais são aqueles que têm a capacidade de se focarem naquilo que é essencial e realmente necessário para um bom desempenho de uma tarefa, não desperdiçando o seu tempo com conceitos, pormenores ou preciosismos que apenas retardam o seu desempenho.

Essa é pois a grande mais-valia da formação oferecida pelo INEPI: focamo-nos apenas no que é realmente essencial, e que tem aplicação direta à prática profissional.

Para tal, preparamos os melhores programas de formação, recorrendo aos melhores profissionais. Essa é a outra face da mesma moeda: apenas recorrendo a formadores que realmente trabalham diariamente em contexto real é que podemos oferecer essa perspetiva prática nas nossas formações.

Também o facto de realizarmos constantemente projetos formativos dentro das próprias empresas e organizações nos permite uma grande sensibilidade face às necessidades concretas do mercado.

Os nossos formadores não são pois académicos (sem desprimor algum para quem dedica a sua vida à investigação e ao ensino), mas são profissionais que complementam a sua atividade profissional diária com o gosto pela formação e o prazer de ensinar, e que por isso estão realmente próximos do contexto real de trabalho, e totalmente focados na perspetiva prática das matérias e nas necessidades reais e objetivas das empresas e organizações.

Por essa razão, os conteúdos das nossas formações estão em constante atualização, por forma a refletir sempre o que está a ser feito hoje mesmo no contexto real do mundo empresarial.

Também a grande interatividade do INEPI com o mercado, através de parceiras, protocolos, clientes empresariais, reconhecimentos, etc., garante aos nossos formandos uma grande facilidade de ligação e inserção no mercado laboral.

No INEPI, lançamos pontes para o seu futuro!



## Conteúdo Programático

### ESTRUTURA DO CURSO

Psicologia Aplicada.....	20 horas	}	Ciclo 1
Técnicas de Gestão de Conflitos.....	12 horas		
Liderança e Trabalho em Equipa.....	12 horas		
Fundamentos de Gestão de Empresas .....	16 horas		
Técnicas de Secretariado.....	50 horas		
Protocolo .....	10 horas		

**Total..... 120 horas**

Relações Públicas e Comunicação .....	40 horas	}	Ciclo 2
Aplicação profissional das redes sociais.....	10 horas		
Marketing pessoal.....	6 horas		
Aperfeiçoamento em Português .....	34 horas		
Correspondência Comercial .....	20 horas		
Arquivo e Gestão Documental.....	10 horas		

**Total..... 120 horas**

### MÓDULO: PSICOLOGIA APLICADA

#### O QUE SE ENTENDE POR PSICOLOGIA

##### 1. O COMPORTAMENTO HUMANO

- 1.1. Distinção entre observação ocasional e observação científica.
- 1.2. O estudo do comportamento humano no âmbito da psicologia
- 1.3. Situar o início do estudo científico do comportamento humano e identificar as suas características e exigências
- 1.4. Identificar e caracterizar os factores condicionantes do desenvolvimento humano

##### 2. A PERCEPÇÃO

- 2.1. O processo de construção da percepção do mundo pelo sujeito
- 2.2. Relacionar a linguagem, através da qual se comunica, com a percepção

##### 3. A MOTIVAÇÃO

- 3.1. A importância da motivação como factor mobilizador do comportamento
- 3.2. Analisar criticamente as principais teorias da motivação
- 3.3. Consciencializar-se das forças motivacionais da sua conduta e do seu desempenho

##### 4. ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

- 4.1. Reconhecer as diferentes orientações ou estilos do relacionamento interpessoal
- 4.2. Conhecer (teórica e praticamente) as vantagens do estilo afirmativo

##### 5. O COMPORTAMENTO INDIVIDUAL E INTERPESSOAL NO SEIO DA ORGANIZAÇÃO

- 5.1. Interpretar o comportamento do indivíduo no seio das organizações
- 5.2. Identificar os princípios gerais para uma gestão organizacional eficaz

##### 6. A COMUNICAÇÃO HUMANA

- 6.1. Definição
- 6.2. Elementos da Comunicação
- 6.3. Canais e Tipos de Comunicação
- 6.4. Meios de Comunicação
- 6.5. A Inevitabilidade e a Universalidade da Comunicação
- 6.6. Funções da Comunicação



- 6.7. Barreiras de Comunicação
- 6.8. A Linguagem

### **MÓDULO: TÉCNICAS DE GESTÃO DE CONFLITOS**

1. Caracterização de conflito
2. Tipos de conflitos nas organizações
3. A dupla perspetiva no conflito
4. As condições antecedentes do conflito
5. A comunicação ineficaz como fator de conflito
6. O processo de conflito
7. Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito
8. Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage
9. Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos
10. As relações de força
11. Da incompatibilidade à busca das soluções
12. Criar um clima de confiança com o interlocutor
13. Gerir conflitos no local de trabalho
14. Comunicação eficaz e assertividade
15. A comunicação interpessoal
16. A escuta ativa
17. A reformulação
18. A assertividade
19. A inteligência emocional

### **MÓDULO: LIDERANÇA E TRABALHO EM EQUIPA**

1. A importância do papel da liderança nas organizações
2. Estilos de liderança
3. Adoptar estilos de liderança adequados tendo em conta os critérios de eficácia individual e grupal
4. Liderar pelo exemplo
5. A importância de saber delegar
6. Reconhecer a importância do trabalho em equipa para o indivíduo e para a organização
7. Identificar as características das equipas
8. Utilizar as principais técnicas de motivação dos elementos de uma equipa
9. Definir e alcançar os objectivos para a equipa
10. Criar mecanismos de comunicação eficazes para o desenvolvimento da equipa
11. Reconhecer e valorizar as capacidades dos colaboradores

### **MÓDULO: FUNDAMENTOS DE GESTÃO DE EMPRESAS**

1. EMPRESA
  - 1.1. Conceito
  - 1.2. Classificação económica e jurídica
  - 1.3. Implicações legais e formais derivadas da sua tipologia
2. A EMPRESA, A ORGANIZAÇÃO, CONFLITOS E COMPLEMENTARIDADES
  - 1.1. Tipologias organizativas
  - 1.2. Ligações hierárquicas e funcionais
  - 1.3. Interligações funcionais
    - 1.3.1. Organização e métodos
    - 1.3.2. Planeamento e controlo



- 1.3.3. Aprovisionamento, produção e gestão de stocks
- 1.3.4. Financeira
- 1.3.5. Marketing
- 1.3.6. Recursos Humanos

## **MÓDULO: TÉCNICAS DE SECRETARIADO**

### **7. O SECRETARIADO NUM CONTEXTO ACTUAL**

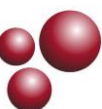
- 1.1. Definição da função
- 1.2. Noções de eficácia e produtividade
- 1.3. O papel do secretariado num mundo em mudança
- 1.1 A Secretária inserida na organização

### **2. PERFIL DA SECRETÁRIA**

- 2.1 Competências e qualidades pessoais
- 2.2 Competências profissionais
- 2.3 Estilo e apresentação
- 2.4 Personalidade. Seu desenvolvimento
- 2.5 A importância do profissionalismo inerente à função

### **3. TAREFAS DA SECRETÁRIA**

- 3.1 A organização do trabalho
  - 3.1.1 Organização pessoal
  - 3.1.2 A gestão do tempo
  - 3.1.3 Análise da utilização do tempo
  - 3.1.4 A gestão dos meios
  - 3.1.5 A importância do planeamento
  - 3.1.6 Os instrumentos de gestão do tempo e dos meios
- 3.2 A colaboração com o chefe
  - 3.2.1 Definição de métodos de normas
  - 3.2.2 Empatia
- 3.3 A importância crucial da informação na actualidade
  - 3.3.1 Tipos de informação
  - 3.3.2 A informação dentro da empresa
    - 3.3.2.1 De origem externa
    - 3.3.2.2 De origem interna – para o exterior e intra-empresa
  - 3.3.3 O acesso à informação no mundo actual
  - 3.3.4 O excesso de informação. Inconvenientes
  - 3.3.5 Discernir entre informação útil ou pertinente, e informação inútil
  - 3.3.6 A importância da actualização da informação
- 3.4 Técnicas de gestão da informação
  - 3.4.1 Tipos de documentação
    - 3.4.1.1 Documentos comerciais e não comerciais
    - 3.4.1.2 Documentos oficiais
    - 3.4.1.3 Documentos internos
    - 3.4.1.4 A correspondência. Correio, faxes, e-mail, telex
    - 3.4.1.5 O registo da correspondência recebida e expedida
  - 3.4.2 O registo da informação
  - 3.4.3 Os diversos circuitos da informação
  - 3.4.4 Circulação da informação dentro da empresa
- 3.5 O atendimento
  - 3.5.1 O atendimento como imagem pessoal e institucional
  - 3.5.2 O atendimento telefónico
  - 3.5.3 O atendimento pessoal
- 3.6 A agenda
- 3.7 Preparação de reuniões





- 3.7.1 Tipos de reuniões (assembleias, reuniões internas, reuniões externas, com clientes, com fornecedores, com outros parceiros, reuniões institucionais, reuniões informais, seminários, etc.)
- 3.7.2 Fases de uma reunião
- 3.7.3 Documentação necessária
- 3.7.4 Logística inerente. Localização, condições físicas, meios audiovisuais, etc.
- 3.7.5 Convites e convocações
- 3.7.6 Actas
- 3.7.7 Relatórios
- 3.8 Organização de viagens
- 3.8.1 O programa da viagem
- 3.8.2 A planificação da viagem
- 3.8.3 Estimativa de custos
- 3.8.4 O acesso a informação sobre transportes, hotéis, etc.
- 3.8.5 As reservas. Transportes, hotéis, outros
- 3.8.6 Confirmação das reservas
- 3.8.7 Situações especiais de viagens. Vistos, vacinas e outros requisitos sanitários, moeda local, aceitação de cartões de crédito nos locais de destino, segurança, informação sobre o clima, língua utilizada, etc.
- 3.8.8 Preparação dos dossiers de trabalho
- 3.9 O acolhimento de visitantes
- 3.9.1 Na empresa.
  - 3.9.1.1 Escolha de um espaço acolhedor
  - 3.9.1.2 Organização de visitas à empresa. Preparação de informação institucional e técnica
- 3.9.2 Fora da empresa. Reservas de transportes e hotel, programas culturais para visitantes ou acompanhantes, programa de trabalho, etc.
- 3.10 A Secretária e a sua ligação aos diversos departamentos da empresa
- 3.10.1 O trabalho em equipa
- 3.11 As novas tecnologias ao serviço da função
- 3.11.1 Vantagens da sua utilização
- 3.11.2 A necessidade de actualização
  - A importância da formação profissional contínua

## **MÓDULO: PROTOCOLO**

1. O protocolo e a imagem da empresa
2. Conhecer o conceito de protocolo
3. Protocolo de Estado e protocolo empresarial
4. O protocolo no contexto empresarial
5. Caracterização das situações ou eventos protocolares
6. Identificação de normas protocolares
  - 6.1 Protocolo oficial
  - 6.2 Protocolo não oficial
  - 6.3 Normas protocolares em contextos culturais diferentes
7. Comportamento protocolar
8. Precedências – estabelecidas por costumes e por leis
9. Formas de tratamento protocolares
10. A organização de eventos (recepções, jantares, almoços, banquetes, cocktails, etc.)
  - 10.1. Tipo de eventos (negócios, homenagens, comemorações, convívio, etc.)
  - 10.2 O planeamento e organização de eventos
    - A importância de uma boa planificação
    - Documentos a elaborar
    - Os contactos a estabelecer
    - As regras a seguir
    - Procedimentos mais adequados
  - 10.3. Recepção e distribuição dos convidados
  - 10.4. A importância na colocação dos convidados à mesa
  - 10.5 A gestão de situações problemáticas



11. Contactos sociais
  - 11.1 Convites – de carácter oficial ou particular
  - 11.2 Correspondência protocolar
  - 11.3 Apresentações e formas de tratamento social
  - 11.4 Atitudes de cortesia
12. Regras de etiqueta
13. Apresentação – escolha da toilette consoante a ocasião
14. Maneiras à mesa
  - 14.1 Colocação e utilização dos serviços (pratos, copos, talheres)
  - 14.2 Posicionamento e atitude
  - 14.3 A escolha do menu e vinhos
  - 14.4 Erros a evitar

#### **MÓDULO: APLICAÇÃO PROFISSIONAL DAS REDES SOCIAIS**

1. A importância profissional das redes sociais
2. Redes sociais profissionais e redes sociais mistas
  - a. Caracterização e abordagem das redes sociais e profissionais mais comuns
3. Uma utilização profissional das redes sociais
  - a. De âmbito organizacional
  - b. De âmbito profissional pessoal
4. Gestão da utilização das redes sociais: sistematize a utilização para gerir o tempo
5. Como diferenciar o que é profissional do que é pessoal
6. Erros a não cometer e cuidados a ter
7. As redes sociais como ferramenta de marketing

#### **MÓDULO: MARKETING PESSOAL**

1. A importância do Marketing Pessoal
2. Princípios do Marketing Pessoal
3. O Processo de comunicação
4. A comunicação visual, não verbal e interpessoal
5. Trabalhar a apresentação exterior
6. A comunicação do vestuário
7. O plano de Marketing Pessoal

#### **MÓDULO: RELAÇÕES PÚBLICAS E COMUNICAÇÃO**

1. AS RELAÇÕES PÚBLICAS – TEORIA E HISTÓRIA.
  10. As relações Públicas na sociedade actual – a era da indústria cultural
11. OBJECTIVOS DAS RELAÇÕES PÚBLICAS
  12. As Relações Públicas e os meios de comunicação social – a importância do “press release”
  13. As Relações Públicas no Marketing Mix
  14. Instrumentos das Relações Públicas
  15. Organização de um serviço de Relações Públicas
  16. Orçamento da Relações Públicas
  17. A importância da Comunicação Interna
18. O GABINETE DE RELAÇÕES PÚBLICAS
  19. Públicos Internos e Públicos externos
  20. Fundamentos da Comunicação nas Relações Públicas
    - 3.2.1. Epistemologia
    - 3.2.2. Semiologia
    - 3.2.3. Semiótica do texto e imagem



21. A COMUNICAÇÃO
  22. Evolução da pesquisa sobre as comunicações de massa
  23. O contexto social e os efeitos dos Meios de Comunicação Social
  24. Teoria da comunicação
  25. Público-alvo: factores qualitativos e factores quantitativos
  26. Mensagem
- 
27. LABORATÓRIO DE RELAÇÕES PÚBLICAS
  - 5.1. As Relações Públicas na Administração Pública
  - 5.2. As Relações Públicas nas Agências
  - 5.3. As Relações Públicas nas Estruturas Organizacionais

### **MÓDULO: APERFEIÇOAMENTO EM LÍNGUA PORTUGUESA**

1. LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO
- 1.1. A terminologia a utilizar
- 1.2. Revisão das principais regras gramaticais
- 1.3. Regras ortográficas a ter em conta
- 1.4. Regras de concordância
- 1.5. Renovação e enriquecimento do léxico

### **MÓDULO: CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL EM PORTUGUÊS**

1. VOCABULÁRIO RESUMIDO DE TERMINOLOGIA COMERCIAL
2. TREINO DA CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL
- 2.1 O estilo
- 2.2 Cuidados a ter nos primeiros contactos comerciais
- 2.3 Como ler e analisar as cartas recebidas
- 2.4 Métodos para construção da resposta

### **MÓDULO: ARQUIVO E GESTÃO DOCUMENTAL**

1. O que é a gestão documental
2. Necessidade da gestão documental
3. Definir as necessidades concretas da gestão documental na organização
4. Tipo de documentação
5. Fluxos de documentos
6. Acesso e disponibilização de documentos
7. Disponibilização por gestão eletrónica: redes, intranets, extranets, armazenamento em nuvem, sistemas tipo Dropbox
8. Definir regras para seleção de documentos: para arquivo, para distribuição, prazos de arquivo, normas de acesso aos arquivos, documentos sem interesse de arquivo.
9. Manual de processos e procedimentos de gestão documental
10. Conceito de arquivo
11. A necessidade dos arquivos
12. Tipos de arquivos
13. Tipos de organização de arquivos
14. Definir e desenhar o sistema de arquivo
15. Manutenção dos arquivos
16. Suportes dos arquivos: suportes físicos e suportes digitais
17. Regras de segurança e back up dos arquivos
18. Sistema normalizados de arquivo de documentos
19. Arquivo de correio eletrónico

