

### Técnicas e Métodos e Secretariado

#### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de técnicas e métodos, assim como das melhores práticas, utilizadas na função de secretariado, de forma a tornar esta função mais eficaz e produtiva.

#### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Entender e posicionar a função secretariado;
- Quais os melhores métodos de organização a utilizar;
- Compilar e tratar informação;
- Organizar e Gerir o Arquivo;
- Prestar um serviço de apoio a reuniões e viagens de forma mais eficaz;
- Utilizar o telefone de forma profissional.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todas as secretárias e funcionários de apoio administrativo que desempenham ou venham a desempenhar a função e pretendam desenvolver e reforçar as suas competências técnicas.

#### Carga Horária

24 Horas

#### Conteúdo Programático

##### **Módulo I – Compreender a Função de Secretariado – Componentes Técnica e Psicológica**

- Definir e situar o desempenho da Secretária a nível de missões, funções, tarefas, instrumentos de trabalho e competências
- Desenvolver as noções de eficiência e produtividade global do trabalho
- Conhecer os níveis e graus de responsabilidade em Secretariado, perspetivas de evolução no futuro

- Refletir sobre as diferentes ferramentas de burótica e seu impacto na função de Secretariado
- Exercícios práticos e role plays

### **Módulo II – Adotar Métodos de Organização Eficaz em Secretariado**

- Identificar os problemas de organização do trabalho
- Autodiagnosticar o seu TMR (Tarefas, Missões e Ritmo) de trabalho
- Planificar o trabalho e distinguir as prioridades
- Conhecer os instrumentos de organização e simplificação do próprio trabalho
- Adquirir técnicas individuais de organização
- Exercícios práticos e role plays

### **Módulo III – Reunir, Tratar e Transmitir a Informação Oral e Escrita**

- Ler e analisar um texto. A ficha de leitura
- Preparar e difundir a informação
- Preparar a redação: A folha de análise
- Adotar os princípios básicos de uma escrita útil. A dimensão "marketing" na comunicação escrita e oral
- Redigir para ser lido e compreendido
- Exercícios práticos e role plays

### **Módulo IV – Organizar e Gerir o Arquivo com Eficácia**

- Definir os critérios de eficácia do arquivo
- O documento de arquivo e suas conjunções múltiplas
- Conhecer os circuitos documentais e o controlo das tarefas administrativas
- Distinguir as vantagens e inconvenientes dos diversos sistemas de classificação.
- Determinar o método de classificação adaptado às necessidades. Tornar o arquivo acessível a todos: o plano de arquivo. As responsabilidades dos utentes do arquivo
- Utilizar os meios materiais adequados
- Controlar os movimentos dos documentos

- Criar um ficheiro para resolver problemas de pesquisa
- Exercícios práticos e role plays

### **Módulo V – Colaborar na Preparação e Seguimento de Reuniões e Viagens**

- As reuniões
  - Estabelecer o planning
  - Conhecer a ordem de trabalhos
  - Redigir e enviar as convocatórias
  - Organizar os dossiês de trabalho
  - Instalar o grupo
  - Tomar apontamentos e elaborar atas
- As Viagens
  - Preparar e constituir o dossier de trabalho
  - Organizar a informação no regresso
- Exercícios práticos e role plays

### **Módulo VI – Telefonar com Eficácia**

- Analisar o seu estilo de comunicação
- Acolher e identificar o interlocutor, apresentar a empresa
- Utilizar um vocabulário positivo e valorizante
- Filtrar as chamadas. Anotar as mensagens
- Avaliar a importância do telefone como instrumento de relações públicas
- Lidar com situações delicadas e interlocutores difíceis
- Exercícios práticos e role plays