



Lançamos pontes para o seu **futuro**

## Curso de Secretariado de Direção



## Nome do Curso

### Secretariado de Direcção

## Objetivos 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	} 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**

### 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.

Este 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 Didáticos

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 Referencial:** 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 diretamente 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 direcionado 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

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**

## 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. Adotar 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 convocatórias
      - 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