

Unidade Curricular	Técnicas de Secretariado	Área Científica	Secretariado e Trabalho Administrativo
CTeSP em	Secretariado e Línguas	Escola	Escola Superior de Educação de Bragança
Ano Letivo	2020/2021	Ano Curricular	1
Nível	0-1	Créditos ECTS	3.0
Tipo	Semestral	Semestre	1
Código	4056-556-1104-00-20		
Horas totais de trabalho	81	Horas de Contacto	T - - TP 36 PL 27 TC - S - E - OT - O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Maria Ines Araujo Aires de Freitas, Vítor Manuel Barrigão Gonçalves

### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Conhecer as principais componentes de uma organização, o perfil e funções do secretariado;
2. Aplicar corretamente a comunicação escrita e oral em diversas situações organizacionais;
3. Saber acolher, encaminhar e informar os interlocutores internos e externos de uma organização;
4. Conhecer as técnicas de atendimento presencial;
5. Conhecer e aplicar as regras do atendimento telefónico;
6. Identificar e distinguir tipos de correspondência comercial;
7. Manifestar proatividade e polivalência;
8. Planificar o trabalho administrativo que lhe for atribuído.

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não aplicável.

### Conteúdo da unidade curricular

Perfil e funções do profissional de secretariado; Comunicação escrita e oral; A excelência no atendimento; Atendimento presencial; Atendimento telefónico; Correspondência comercial; Gestão do tempo e prioridades.

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Perfil e funções do profissional de secretariado:
  - O secretariado como profissão
  - Tarefas e funções
  - Competências
  - Código deontológico
2. Comunicação escrita e oral:
  - Estratégias e atitudes na comunicação oral
  - Regras para uma comunicação escrita eficaz
  - Comunicar por escrito e oral, de forma correta e assertiva, em diversas situações organizacionais
3. A excelência no atendimento:
  - A importância da qualidade no atendimento
  - Transmitir simpatia, cortesia, bom senso, determinação e profissionalismo
  - Comunicação eficaz
4. Atendimento presencial:
  - Acolher, encaminhar e informar os interlocutores internos e externos de uma organização
  - Normas e atitudes de comportamento positivo a adotar face ao cliente/fornecedor
5. Atendimento telefónico:
  - Gestão eficaz das chamadas telefónicas de entrada e de saída
  - O telefone como instrumento de imagem
  - Regras do atendimento telefónico
  - Protocolo ao telefone
6. Correspondência comercial:
  - Tipos de correspondência
  - Documentos internos
  - Correspondência social
7. Gestão do tempo e prioridades:
  - Perdas de tempo
  - Gestão de Stress
  - Planificar o trabalho administrativo

### Bibliografia recomendada

1. Ardions, I., Romero, Z. & Sequeira, A. S. (2006). Organização e Técnicas Empresariais. Porto: Edições Politema.
2. Borges, M. J. (2015). Secretariado: Uma Visão Prática, 3a Edição. Lisboa: ETEP.
3. Jones, K. (2002). Gerir o tempo. Lisboa: Livros e Livros.
4. Moreira, I. (2010). A Excelência no Atendimento. Lisboa: Lidel – Edições técnicas, Lda.
5. Vieira, A. (2014). Técnicas Administrativas e Secretariado, 2a Edição. Porto: CPS.

### Métodos de ensino e de aprendizagem

Comunicações orais com base em suportes diversificados; Dinâmicas de grupo no desenvolvimento de atividades práticas; Workshops desenvolvidos por profissionais do Secretariado. Visitas de estudo a empresas locais públicas e privadas.

### Alternativas de avaliação

1. Avaliação contínua Trabalhos 60% Prova Escrita 40% - (Ordinário) (Final)
2. Avaliação de Exame final Escrito 100% - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)

**Língua em que é ministrada**

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

**Validação Eletrónica**

Maria Ines Araujo Aires de Freitas, Vítor Manuel Barrigão Gonçalves	João Sérgio Pina Carvalho Sousa	Dominique Jacqueline Guillemin	António Francisco Ribeiro Alves
02-10-2020	06-10-2020	07-10-2020	07-10-2020