

Unidade Curricular	Práticas de Secretariado e Administrativas	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	5.0
Tipo	Semestral	Semestre	2
Código	4056-556-1206-00-20		
Horas totais de trabalho	135	Horas de Contacto	T - , TP 54, PL 38, 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) João Sérgio Pina Carvalho Sousa

### Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Caracterizar os diferentes fatores que compõem a imagem organizacional;
2. Reconhecer a importância da imagem pessoal;
3. Comunicar eficazmente em contexto social e laboral, com diversos interlocutores, manifestando competências comportamentais e interpessoais adequadas;
4. Saber lidar com a gestão das reclamações;
5. Organizar reuniões de trabalho eficazes;
6. Saber organizar e gerir vários tipos de eventos;
7. Dominar as regras de etiqueta, cortesia e civilidade no mundo empresarial;
8. Conhecer e aplicar normas de protocolo que facilitem as relações intra e extra organização.

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Esta UC não pressupõe pré-requisitos.

### Conteúdo da unidade curricular

O secretariado numa organização; A imagem organizacional e pessoal; Documentação e correspondência; Organizar e gerir diversos eventos; Planificar viagens; Organizar reuniões de trabalho; Gestão das reclamações; Etiqueta, cortesia e civilidade no mundo empresarial; Protocolo e tipos; Gestão do tempo e da agenda.

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. O secretariado numa organização
  - Tarefas e funções básicas do secretariado.
2. A imagem organizacional e pessoal
  - Requisitos para uma boa imagem pessoal e profissional;
  - Assiduidade e pontualidade;
  - A imagem cuidada, discreta e agradável enquadrada no código de vestuário da instituição.
3. Documentação e correspondência
  - Comunicado de imprensa;
  - Correspondência oficial;
  - Memorando;
  - Minuta;
  - Fax e email;
  - Certificados;
  - Convites formais/informais;
  - Cartões de visita;
  - Newsletter;
  - Comunicações internas e externas.
4. Organizar e gerir diversos eventos
  - Eventos técnicos e científicos;
  - Eventos comerciais e institucionais;
  - Eventos de competição;
  - Eventos de convivência;
  - Abrangência: local, regional, nacional e internacional;
  - Finalidade: Institucional, promocional;
  - Dimensão: Pequeno, médio, grande, "mega";
  - Data: Fixo, móvel, esporádico;
  - Público-alvo: Geral, específico, dirigido.
5. Planificar viagens
  - Organizar preparativos de uma viagem, incluindo transporte, alojamento, marcação de reuniões.
6. Organizar reuniões de trabalho
  - Organizar e gerir toda a logística de uma reunião, desde a convocação até ao seu acompanhamento.
7. Gestão das reclamações
  - Identificar necessidades e expectativas dos clientes e assegurar a sua resolução/satisfação;
  - Negociação e processos.
8. Etiqueta, cortesia e civilidade no mundo empresarial
  - Promover uma postura de cortesia e civilidade com os diversos públicos do mundo empresarial;
  - Regras de convivência social.
9. Protocolo e tipos
  - Normas protocolares;
  - Protocolo oficial de estado;
  - Protocolo militar;
  - Protocolo autárquico;
  - Protocolo empresarial.
10. Gestão do tempo e da agenda
  - Registar e gerir os diversos compromissos das chefias que apoia em vários suportes;
  - Otimizar o tempo disponível.

### Bibliografia recomendada

1. Amaral, I. (2002). Imagem e sucesso: Guia de protocolo para empresas. Lisboa: Editorial Verbo.
2. Borges, M. J. (2015). Secretariado: Uma Visão Prática, 3a Edição. Lisboa: ETEP. 2.
3. Giacaglia, C. (2004). Organização de Eventos, Teoria e Prática. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning.
4. Gião, A. (2008). Etiqueta e Boas Maneiras – Cortesia e Civilidade na vida Moderna. Lisboa: Círculo de Leitores.

**Bibliografia recomendada**

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 Prova Escrita 30% - (Ordinário) (Final)  
- Trabalhos Práticos - 70% (Elaboração do trabalho de grupo - 50% Apresentação - 20%)
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**

João Sérgio Pina Carvalho Sousa	João Sérgio Pina Carvalho Sousa	Dominique Jacqueline Guillemin	António Francisco Ribeiro Alves
01-10-2020	01-10-2020	07-10-2020	07-10-2020