

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
Tipo	Semestral	Semestre	2
Horas totais de trabalho	135	Horas de Contacto	T - - TP 54 PL 38 TC - S - E - OT - O -
		Nível	0-1
		Créditos ECTS	5.0
		Código	4056-556-1206-00-20

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