

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA / ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

I. 1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA PORTUGUESA

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Concordância verbal e nominal, regência verbal e nominal, colocação pronominal, etc.
2. Técnicas de apresentação em público (dicção, tom de voz e entonação, gesticulação, postura corporal, etc.)
3. Linguagem, língua e fala:
 - ✓ variações linguísticas;
 - ✓ adequação vocabular
4. Gêneros do discurso (texto dissertativo-argumentativo, carta comercial, requerimento, relatório) estratégias de argumentação, elementos da narração e da descrição. Estética e padronização da redação técnica
5. Fundamentos: comunicação verbal e não-verbal:
 - ✓ oralidade e objetividade na comunicação oral, escrita e simbólica;
 - ✓ comunicação formal e informal

I. 2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: ESPANHOL I

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Técnicas de leitura instrumental, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto, título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidos, etc
2. Acentuação, pontuação, adjetivos, verbos (presente, passado), pronomes, preposições, dias da semana, meses e estações do ano, números, horas, tempo, clima
3. Apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc.; pedido e aceitação de desculpas, esclarecimento de dúvidas, etc.
4. Conversação: formas de comunicação cotidianas (hotel, restaurante e nos meios de transportes)
5. Expressões idiomáticas
6. Vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento telefônico: identificação da empresa e pessoal, cumprimento, solicitação de informações, transferências de chamadas telefônicas, transmissão de avisos/ recados de superiores, anotação de recados
7. Vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento e recepção: cumprimentos, instruções e direcionamentos
8. Técnicas para elaboração de textos simples em língua espanhola
9. Vocabulário técnico utilizado em formulários para registros e controles internos
10. Anotação de recados (estrutura e formulário)
11. Vocabulário e terminologias técnicas utilizadas para arquivos físicos e eletrônicos

I. 3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS I

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Técnicas de leitura instrumental, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto (*scanning* e *skimming*), título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidos, etc.
2. Verbos, pronomes, preposições, dias da semana, meses e estações do ano, números, horas, tempo, clima
3. Apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc.
4. Pedido e aceitação de desculpas, esclarecimento de dúvidas, etc.
5. Expressões idiomáticas:
 - ✓ vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento telefônico: identificação da empresa e pessoal, cumprimento, solicitação de informações, transferências de chamadas telefônicas, transmissão de avisos/ recados de superiores, anotação de recados;
 - ✓ vocabulário e procedimentos técnicos para atendimento e recepção: cumprimentos, instruções e vocabulário para direcionamentos (*locations*).
5. Noções para elaboração de textos simples em língua inglesa, como:
 - ✓ terminologia técnica em agendas;
 - ✓ organização do tempo;
 - ✓ vocabulário técnico utilizado em formulários para registros e controles internos;
 - ✓ anotação de recados (estrutura e formulário)
6. Vocabulário e terminologias técnicas utilizadas para arquivos físicos e eletrônicos

I. 4 ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO EMPRESARIAL

Função: Planejamento Organizacional

Bases Tecnológicas

1. Noções básicas da Teoria de Administração
2. Conceito e estrutura de organização empresarial
3. Sistemas de organogramas, fluxogramas, e demais representações gráficas dos processos de delegações e atribuições de funções.
4. Tipos de planejamento:
 - ✓ Estratégico.
 - ✓ Tático.
 - ✓ Operacional
5. Plano Diretor
6. Normas e procedimentos internos da organização: administrativos e gerenciais

I. 5 GERENCIAMENTO DE ROTINAS E SERVIÇOS

Função: Planejamento dos Processos

BASES TECNOLÓGICAS

1. Perfil Profissional e Pessoal do Secretário e suas atribuições no ambiente de trabalho
2. Programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 9001:2000 e ISO 10002:2004 e 14000- Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento
3. Planejamento e atendimento ao cliente interno, externo e estrangeiro:
 - ✓ apresentação pessoal e postura da(o) recepcionista;
 - ✓ planejamento e organização do ambiente de trabalho/leiaute;
 - ✓ triagem e encaminhamento de assuntos, pessoas e correspondências;
 - ✓ procedimentos técnicos para tratamento de interrupções e situações emergenciais.
 - ✓ técnicas, registro e controle de atendimento e utilização de formulários.
4. Técnicas em agendas: manual e eletrônica
5. Técnicas e procedimentos ao telefone
6. Administração do tempo: conceitos de desperdiçadores e neutralizadores ou economizadores de tempo gerenciais e secretariais

I. 6 GESTÃO DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS

Função: Planejamento de Processos

BASES TECNOLÓGICAS

1. Documentação: conceituação, importância, natureza e finalidade
2. Normalização ABNT
3. Gestão da informação: fluxos, recursos tecnológicos, temporalidade, materiais, equipamentos e mobiliário
4. Fases do processo de documentação: classificação e leitura
5. Arquivo: conceito e importância do arquivo; planejamento e organização do arquivo; transferência de documentos; tipos de arquivo; atualização do arquivo; conservação e proteção de documentos; sistemas de arquivamento; método de arquivamento; centralização ou descentralização do arquivo; temporalidade de documentos e a teoria das três idades
6. Microfilmagem de documentos
7. GED – gerenciamento eletrônico de documentos
8. Normas para acesso, transferência, guarda e destruição

I. 7 ÉTICA PROFISSIONAL E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Função: Ética e Cidadania nas Relações Interpessoais e Socioculturais

BASES TECNOLÓGICAS

1. Ética profissional, regras e regulamentos organizacionais
2. Lei n.º 7377/85, alterada pela Lei 9261/96 - Regulamentação da Profissão de Secretário
3. Código de Ética do Secretário.
4. Imagem pessoal e organizacional
5. Assédio moral e sexual
6. Código de Defesa do Consumidor
7. Responsabilidade sócioambiental em empresas públicas e privadas
8. Agenda 21
9. Noções de primeiros socorros

I. 8 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL I

Função: Operação de Computadores e de Sistemas Operacionais

BASES TECNOLÓGICAS

1. Sistemas Operacionais (*Windows e Linux*)
2. Software de processamento de textos (*Word*).
3. Normas gerais da digitação de uma correspondência(Instruções Normativas n. 133, de 02/03/82
4. Estilos e formatação de documentos
5. Gerenciamento de Arquivos e *e-mails*.
6. Uso da *Internet*
7. Introdução ao *Power Point*
8. Introdução ao *Excel*

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EMPRESARIAIS

II. 1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL I

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Estruturas gramaticais e técnicas de redação aplicadas à comunicação empresarial (pronomes de tratamento, verbos de comando, numerais, paragrafação, pontuação, concisão, coesão, coerência, impessoalização, uso da voz passiva diplomática etc, entre outros)
2. Níveis de formalidade e estruturas sintática e semântica pertinentes à linguagem comercial e oficial
3. Tipos de discurso e de parágrafos
4. Redação técnica oficial e comercial: ata, requerimento, declaração, ofício, memorando, circular, relatório e carta comercial (estrutura, tipos, formas de introdução, partes e anexos)
4. Redação de *Briefings, Press-release, folder, cartaz, email, press-kit, clipping*, contratos, propostas, etc.
5. Editores de textos informatizados

II. 2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA E MODERNA: ESPANHOL II

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Gramática e linguagem comercial em língua espanhola
2. Correspondências em língua espanhola
3. Técnica de redação de correspondências social, empresarial, bancária oficial e forense
4. Estrutura, estilos, estética dos documentos
5. Redação Técnica-elaboração de documentos: ata, atestado, circular, comunicado, convocação, procuração, memorando, relatório, requerimento
6. Saudações, abertura e encerramentos formais e informais em correspondência
7. Padrões de preenchimento de formulários e envelopes
8. Terminologia em língua espanhola para diferentes tipos de eventos
9. Normas gramaticais:
verbos (futuro, condicional), pronomes, numerais

II. 3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS II

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Gramática e linguagem comercial em língua inglesa
2. Correspondências em língua inglesa
3. Técnica de redação de correspondências social, empresarial, bancária oficial e forense
4. Estrutura, estilos, estética dos documentos
5. Redação Técnica- elaboração de documentos: ata, atestado, circular, comunicado, convocação, procuração, memorando, relatórios, requerimento
6. Saudações, abertura e encerramentos formais e informais em correspondência
7. Padrões de preenchimento de formulários e envelopes
8. Terminologia em língua inglesa para diferentes tipos de eventos
9. Normas gramaticais:
 - verbos (futuro, condicional), pronomes, numerais

II. 4 ASSESSORAMENTO EMPRESARIAL E DE EVENTOS I

Função: Operação dos Ciclos de Gestão

BASES TECNOLÓGICAS

1. Princípios de organização no ambiente de trabalho, relacionadas aos eventos
2. Parceria: executivo x secretário (despachos de correspondência) relacionados a eventos
3. Técnicas de montagem de apresentações para eventos internos e externos com utilização de *softwares* e mídias diversas
4. Fases do evento: pré, trans e pós-evento
5. Princípios da qualidade aplicados aos processos de planejamento e organização de eventos:
 - ISO 9000;
 - ISO 14000;
 - 5 Ss
6. Planejamento, organização e controle de despesas de serviços de apoio à gestão do evento
7. Tipologia de eventos.
8. Calendário empresarial de eventos
9. Normas internas e externas referentes à saúde, higiene e segurança do trabalho

II. 5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL II

Função: Operação dos Ciclos de Gestão

BASES TECNOLÓGICAS

1. Fundamentos de utilização de editores de texto e de apresentação informatizados (*Word*)
2. Montagem eletrônica de formulários de controles; cartas comerciais e oficiais; documentos comerciais e oficiais; documentos de controle, acompanhamento e desenvolvimento dos eventos profissionais
3. Mala direta, etiquetas e envelopes
4. Montagem de apresentações para eventos profissionais utilizando *softwares* adequados
5. Recursos audiovisuais; cartazes, transparências para exibição em projetos digitais (*Power Point*)
6. Comunicação virtual – conceitos normas e procedimentos
7. Serviços oferecidos pela Internet (software de localização, *e-commerce* e *learning*)

II. 6 GESTÃO FINANCEIRA E CONTÁBIL

Função: Operação do Ciclo Financeiro e Contábil

BASES TECNOLÓGICAS

1. Operações Financeiras:
 - ✓ razão, proporção e divisão proporcional;
 - ✓ juros, simples e composto em contratos;
 - ✓ conversão de moedas câmbio
2. Políticas financeiras das organizações:
 - ✓ planejamento financeiro;
 - ✓ resultado financeiro;
 - ✓ custo real de juros;
 - ✓ receita real de juros;
 - ✓ descontos obtidos e concedidos, amortização, descontos, depreciação e rendas;
 - ✓ penalidade de atrasos;
 - ✓ prêmios de pontualidade;
 - ✓ variáveis de aplicação
3. Noções de contabilidade
4. Aplicativos informatizados para planejamento, financeiro, contábil e tributário
5. Noções de legislação tributária e principais tributos
6. Fluxogramas e cronogramas financeiros
7. Fluxo de caixa a partir do saldo existente até o saldo final

II. 7 CERIMONIAL E PROTOCOLO OFICIAL

Função: Operação do Ciclo Financeiro e Contábil

BASES TECNOLÓGICAS

1. Regras de etiqueta e boas maneiras no convívio social e no ambiente de trabalho
2. Conceitos de: cerimonial, protocolo e etiqueta
3. Legislação e precedência do Cerimonial Público (Decreto 70.724 de 09-03-1972)
4. Comportamento social em eventos
5. Responsabilidade do profissional com a imagem da empresa: código visual na profissão; diferença entre moda e estilo; procedimento de vendas da imagem profissional; apresentação pessoal e postura profissional
6. Papéis gêneros no profissional de secretariado: estereótipos do profissional de secretariado (aspectos positivos e negativos); comportamento profissional e seus reflexos (comportamento geral); tipos de comportamento no convívio profissional
7. Protocolo em eventos: histórico e conceitos de etiqueta e cerimonial; protocolo oficial e ordem geral de precedência; protocolo em empresas privadas; forma e apresentação dos símbolos nacionais, normas do cerimonial público; protocolo no âmbito das organizações.

II. 8 GESTÃO DE PESSOAS

Função: Operação dos Ciclos de Gestão

BASES TECNOLÓGICAS

1. Estrutura de recursos humanos na empresa: recrutamento, seleção, integração, benefícios, desenvolvimento, capacitação e avaliação
2. Técnicas de admissão e contratação de pessoal
3. Processo de integração de pessoas às funções como: apresentação geral da empresa, conhecimento dos espaços físicos, setores, produtos e história da empresa, apresentação das políticas, regulamentos, estatuto funcional, planos de benefícios e ajuda social
4. Legislação Trabalhista: direitos e deveres do trabalhador
5. Folha de pagamento
6. Rescisão contratual.
7. Instrumentos para o desenvolvimento de pessoal: cursos, treinamentos, seminários, simpósios etc.
8. Relações humanas na vida e no trabalho:
 - fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional;
 - administração de conflitos;
 - trabalho em equipe e grupo;
 - dinâmicas de grupo

II. 9 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) DA ÁREASECRETARIAL

Função: Estudo e Planejamento

BASES TECNOLÓGICAS

1. Estudo do cenário da área profissional
 - ✓ Características do setor (macro e micro regiões)
 - ✓ Avanços tecnológicos
 - ✓ ciclo de Vida do setor
 - ✓ Demandas e tendências futuras da área profissional
 - ✓ identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor.
2. Identificação e definição de temas para o TCC
 - ✓ análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade.
3. Definição do cronograma de trabalho
4. Técnicas de pesquisa:
 - ✓ Documentação Indireta (pesquisa documental e pesquisa bibliográfica)
 - ✓ Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas
 - ✓ Documentação Direta (pesquisa de campo, de laboratório, observação, entrevista e questionário)
 - ✓ Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo (questionários, entrevistas, formulários etc.)
5. Problematização
6. Construção de hipóteses
7. Objetivos: geral e específicos (Para quê? e Para quem?)
8. Justificativa (Por quê?)

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO

III. 1 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONALII

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Estrutura, estilo, estética dos documentos oficiais
2. Normas para elaboração de projeto de pesquisa
3. Edital e licitação: conceito e redação
4. Redação técnica oficial: convocação, procuração, relatórios (pronomes de tratamento, saudação e despedidas oficiais)

5. Roteiros descritivos: normas e estilos
6. Sinopse, resumo – conceito, técnicas para a elaboração

III. 2 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: ESPANHOL III

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Conversação: formas de comunicação cotidianas por diversos meios
2. Vocabulário: campos semânticos da área de secretariado e, especificamente, da área administrativa
3. Vocabulário oficial: apresentação e pronomes de tratamento para autoridades de estado, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas
4. Vocabulário técnico para projetos e processos empresariais
5. Vocabulário técnico para viagens e reuniões (reserva em hotéis, locação de automóvel, restaurantes, aeroporto, telefone, transportes, etc.)
6. Noções sobre elaboração de textos simples
7. Textos técnicos, publicitários, classificados e telegráficos.

III. 3 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA: INGLÊS III

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Conversação: formas de comunicação cotidianas por diversos meios
2. Vocabulário: campos semânticos da área de secretariado e, especificamente, da área administrativa
3. Vocabulário oficial: apresentação e pronomes de tratamento para autoridades de estado, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas
4. Vocabulário técnico para projetos e processos empresariais: *kick-off, start-up, go-live, follow-up, workflow, deadline, just in time, overview, mailing list, feedback, conference call, networking, coaching, upgrade*
5. Vocabulário técnico para viagens e reuniões:
 - reserva em hotéis, locação de automóvel, restaurantes, aeroporto, telefone, transportes;
 - noções sobre elaboração de textos simples;
 - textos técnicos, publicitários, classificados e telegráficos

III. 4 ASSESSORAMENTO EMPRESARIAL E DE EVENTOS II

Função: Planejamento Organizacional

BASES TECNOLÓGICAS

- ✓ Assessoramento empresarial e executivo: conceito, funções, atribuições e competências secretariais
- ✓ Procedimentos para viagens internacionais:
 - ✓ passaporte;
 - ✓ vistos de entrada e permanência;
 - ✓ vacinação e demais exigências sanitárias;
 - ✓ aquisição de moedas estrangeiras, cheques de viagem, importação e exportação de bens, taxa cambial;
 - ✓ Carteira Internacional de habilitação Seguro saúde
 - ✓ equipamentos para apresentação e comunicação (celular corporativo, conexão remota à Internet), relatórios e demais documentos
 - ✓ fuso horário
 - ✓ Cartão de Crédito Internacional (particular ou corporativo)
 - ✓ transporte de bagagens (limites e restrições)
 - ✓ exigências alfandegárias
 - ✓ procedimentos para viagens nacionais:
 - ✓ documentos de identificação permitidos (RG, carteira de Conselhos Regionais, etc.)
 - ✓ vacinação e demais exigências sanitárias
 - ✓ transporte de bagagens (limites e restrições)
- 3. Planejamento e organização da infraestrutura para realização de reuniões (nacionais e internacionais):
 - ✓ conteúdo;
 - ✓ logística;
 - ✓ coordenação
- 4. Etiqueta, protocolo e cerimonial para eventos internacionais:
 - ✓ preparação e administração do evento;
 - ✓ noções do cerimonial e protocolo na administração pública e empresarial
- ✓ . Costumes regionais e comportamento em outros países (comidas típicas, presentes, apresentação pessoal, os gestos e cumprimentos)
- 6. Procedimentos para envio de documentos

III. 5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS PARA A ÁREA SECRETARIAL III

Função: Comunicação

BASES TECNOLÓGICAS

1. Técnicas para criação de sistemas utilizando *software* de gerenciamento de Banco de Dados
2. Desenvolvimento de Banco de Dados – (tabelas, consultas, formulários, relatórios, etc).
3. Técnicas para utilização e elaboração e montagem de estruturas de sistemas administrativos.
4. Macros – agilização de ações repetitivas e criação de função.
5. Tabela dinâmica - *Excel*
6. Programa de Gerenciamento de Banco de Dados: *Access*
7. Introdução ao *Webdesign - FrontPage* e similares.

III. 6 TECNOLOGIAS EM AMBIENTES ADMINISTRATIVOS

Função: Sem Função Definida

BASES TECNOLÓGICAS

1. Escritório: definição, objetivos, atuação secretarial, trabalho administrativo
2. Apoio secretarial:
 - ✓ produtividade;
 - ✓ organização;
 - ✓ qualidade;
 - ✓ projetos: abordagem de Kaizen
3. 14 pontos de Deming para a produtividade gerencial
4. *Benchmarking* (áreas executiva e secretarial)
5. Análise de fluxo de comunicação entre:
 - ✓ departamentos;
 - ✓ rea de especialização;
 - ✓ envolvidos em projetos;
 - ✓ partes interessadas no processo de trabalho;
 - ✓ clientes
6. Sistemas e métodos eletrônicos ou manuais de coleta, recuperação, distribuição e apresentação de informação:
 - ✓ arquivos físicos ou eletrônicos, pacotes de software com relatórios de tabelas, análises de planilha, gráficos, etc)
7. Fases do Projeto de Automação de Escritório:

✓ planejamento, levantamento, análise, seleção de alternativas, propostas, implementação, suporte, treinamento e avaliação.

8. Tecnologias de comunicação:

- apoio a gestão administrativa;

- transferência de informação:

- interna e externa;

- formal e informal

9. Gerenciamento dos fatores de tecnologia:

- ✓ que afetam o projeto de automação;

- ✓ urgência da informação;

- ✓ disponibilidade de tecnologia;

- ✓ formação do pessoal;

- ✓ duração do projeto;

- ✓ ambiente de instalação

10. Ergonomia

III. 7 NOÇÕES DE ECONOMIA E MERCADO

Função: Pesquisas e Estudos Econômicos e de Mercados

BASES TECNOLÓGICAS

1. Noções básicas de economia

2. Natureza do problema econômico: recursos escassos, necessidades ilimitadas, bens, fluxos fundamentais

3. Noções de Microeconomia: funcionamento e estrutura de mercado; oferta e demanda

4. Política de regulamentação de capitais, Bolsa de Valores, Comissão de Valores Monetários, Banco Central, etc.

5. Introdução à teoria monetária, moeda, intermediários financeiros e política monetária

7. Processo inflacionário, inflação e subdesenvolvimento, distorções provocadas por altas taxas de inflação

8. Noções de Economia Internacional: relações econômicas internacionais; comércio internacional, globalização, regionalização do comércio internacional e panorama dos países em desenvolvimento

9. Relações econômicas do Brasil com o resto do mundo e principais problemas

10. Mercosul

III. 8 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) DA ÁREA SECRETARIAL

Função: Desenvolvimento e Gerenciamento de Projetos

BASES TECNOLÓGICAS

1. Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc.
2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc.
3. Definição dos procedimentos metodológicos
 - Cronograma de atividades
 - Fluxograma do processo
4. Dimensionamento dos recursos necessários
5. Identificação das fontes de recursos
6. Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação
7. Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação.
 - ✓ . Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas.
 - ✓ . Sistemas de gerenciamento de projeto

10. Formatação de trabalhos acadêmicos