

Ciclo: Secretariado e arquivos

Programa:

1ª parte - Secretariado executivo e apoio à gestão

1. Analisar a função na Empresa e em relação ao Management

- Conhecer os objectivos e missões, e competências requeridas em 3 dimensões:
 - transversais, pessoais e de gestão.
- Estimular a pró-actividade no desempenho da função.
- Reflectir sobre a noção de competência, avaliar o seu campo de actuação.
- Compreender o Management:
 - analisar as funções e tarefas do Manager; estilos de gestão;
 - comunicar e adaptar-se ao estilo de gestão da sua hierarquia;
 - aplicar o princípio da complementaridade e competências requeridas;
 - identificar as zonas de desenvolvimento profissional.

2. Desenvolver aptidões na organização do trabalho e gestão do tempo

- Conseguir um equilíbrio entre as exigências da função e as suas escolhas - definir prioridades.
- Referenciar os obstáculos pessoais a uma boa organização do trabalho e meios de os ultrapassar.
- Descobrir as atitudes face à gestão pessoal do tempo e impacto sobre a sua performance.
- Elaborar um plano de acção pessoal.

3. Contribuir para o sucesso do trabalho em equipa

- Definir os factores de sucesso de uma equipa.
- Identificar os diferentes perfis e saber adaptar-se.
- Descrever as 5 fases de evolução de uma equipa e comportamentos associados.
- Saber influenciar e motivar a equipa.
- Desenvolver as suas capacidades de negociação.
- Desenvolver uma lógica de cooperação. O quadro de repartição de tarefas. A delegação e o controlo. O apoio à tomada de decisão.

4. Acrescentar um valor ao desempenho através da criatividade

- A criatividade individual:
 - utilizar as potencialidade do seu cérebro;
 - ultrapassar o domínio do racional.
- A criatividade do grupo:
 - multiplicar as suas capacidades inventivas através do efeito do estímulo colectivo.

5. Estabelecer relações construtivas e duradouras

- Conhecer os processos de comunicação e o seu impacto no relacionamento inter-pessoal:
 - descobrir o seu perfil comunicacional.
- Adquirir um melhor conhecimento de si própria - as diferentes formas de exprimir a sua personalidade.
- Melhorar as relações com os outros:
 - analisar as relações inter-pessoais no meio profissional. Identificar os sinais de reconhecimento e motivação.
- Interpretar as reacções dos diferentes interlocutores e saber enfrentá-las.
- Desenvolver uma postura construtiva nas relações de trabalho.

2ª parte - Gestão documental e arquivos

1. Definir as missões e os objectivos da função arquivo

- Definir conceito de arquivo e tipologias.
- Compreender qual o lugar, papel e missões dum serviço de arquivo numa organização.
- Identificar o documento de arquivo, sua caracterização e valores associados.

2. Utilizar as orientações das Normas ISO na gestão documental

- Diferenciar as normas ISO 15489 e a Norma ISAD (G) de Descrição arquivística.
- Adequar os métodos de gestão documental, em termos de produção, gestão e arquivo dos documentos que testemunham as actividades quotidianas da organização, conforme a norma.
- Construir um programa global de gestão de documentos de arquivo.

3. Compreender os requisitos da documentação no âmbito dos Sistemas de Gestão da Qualidade

- Identificar os princípios de gestão da qualidade.
- Distinguir os conceitos Processo e Procedimento.
- Compreender o essencial da abordagem por Processos.
- Modelação de um processo com base no BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation).
- Implementar os requisitos da ISO 9001 relacionados com a documentação.
- Conhecer as orientações para a documentação dos sistemas de gestão da qualidade preconizadas na NP 4433.

4. Analisar as diferentes etapas de concepção e implementação de um Sistema de arquivo

- Efectuar a investigação preliminar.
- Efectuar a análise funcional.
- Identificar os requisitos dos documentos de arquivo.
- Saber avaliar os sistemas existentes.
- Desenhar o sistema de arquivo.
- Implementar o sistema de arquivo.

- Efectuar o controlo, ajustamento e revisão.

Dirigido a:

- Secretárias com experiência que queiram aperfeiçoar-se nos diferentes domínios da função: técnico e psicológico.
- Chefes de unidades administrativas.
- Secretárias/Assistentes.
- Técnicos administrativos com responsabilidade na área de arquivo.
- Colaboradores de áreas administrativas, directa ou indirectamente ligados à organização e gestão da informação e de documentos de arquivo.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- desenvolver novas competências técnicas, sociais e pessoais, funcionais e estratégicas;
- agir com maior profissionalismo;
- melhorar as suas performances no suporte à gestão.
- adequar os métodos de gestão documental em termos de produção, organização, gestão da informação e arquivo de documentos conforme os referenciais normativos.

Métodos:

- Exposições curtas sobre os temas do programa.
- Trabalhos de grupo para resolução e crítica de casos práticos.
- Jogos pedagógicos
- “Role-Plays” filmados em Video-tape, seguidos de análise e debate interactivo.
- Análise das situações apresentadas pelas participantes para favorecer a

troca de experiências e partilhar competências comuns.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

O telefone, a imagem da empresa e o protocolo profissional

Programa:

1 - Avaliar o impacto da função atendimento ao nível da empresa e do cliente

- Definir as novas exigências dos clientes em matéria de acolhimento e qualidade do serviço.
- Reconhecer a importância dos incidentes críticos na relação com diferentes interlocutores.
- Compreender a importância de um atendimento de excelência

2 - Valorizar a imagem da Empresa

- Identificar qual a responsabilidade individual na criação e reforço da imagem da Empresa.

3 - Analisar a função

- Adquirir a noção de qualidade da prestação de serviço. Motivações no trabalho; Perfil requerido.

4 - Desenvolver a eficácia na comunicação

- Identificar e ultrapassar barreiras e constrangimentos ao processo de comunicação.
- A importância de uma Primeira Impressão Positiva: os comportamentos verbais e não-verbais a adoptar. Expressões a privilegiar e a eliminar
- Descobrir e utilizar atitudes favoráveis à eficácia da comunicação.

5 - Descobrir as competências-chave da função do atendimento

▪ O atendimento telefónico:

- anunciar e valorizar a organização
- identificar o interlocutor, com tacto e precisão
- utilizar questões-chave;
- anotar a mensagem com precisão e adaptada ao destinatário.
- transferir, transmitir e/ou encaminhar;
- Concluir.

▪ O atendimento de um visitante:

- acolher o visitante;
 - estabelecer uma relação empática;
 - distinguir na mensagem o essencial do acessório
 - questionar o interlocutor;
 - orientar; encaminhar.
 - manter-se informada para informar.
- Lidar com situações difíceis: a gestão eficaz de reclamações.
 - Adequar as atitudes e comportamentos às diferentes situações.

6 - Organizar o posto de trabalho

- Seleccionar os instrumentos de trabalho indispensáveis.
- Trabalhar em equipa e assegurar a continuidade do serviço.
- Manter funcional o espaço de atendimento/recepção.

7 - Desenvolver competências de protocolo profissional

- Distinguir o conceito de protocolo profissional do Protocolo Social.
- Identificar as competências chave e o âmbito de desempenho da função.
- Valorizar a sua Imagem e potencializar os seus recursos e características pessoais. O Marketing pessoal: a auto-imagem e a Imagem exterior
- Saber como actuar em diferentes situações de acordo com as regras do protocolo.

8 - Distinguir as competências-chave do atendimento ao nível internacional

- Conhecer algumas diferenças culturais
- Associar os princípios de atendimento ao protocolo internacional
- Identificar as expressões a privilegiar.

Dirigido a:

- Telefonistas-recepcionistas.
- Secretárias e de uma forma geral a quem utilize o telefone como instrumento de trabalho.
- Para quem pretende agir com maior profissionalismo em campos de actuação protocolar.

Objectivos:

Toda a Empresa ou Organismo cuida da sua imagem e esforça-se por melhorar a sua fama. O primeiro contacto do exterior com a Empresa é a voz da telefonista, sendo portanto a forma de atender um elemento essencial de Relações Públicas.

Por isso é muito importante que essa voz:

- Atenda com amabilidade;
- Oriente com bom senso e eficácia;
- Satisfaça todos os pedidos.

Este curso tem por finalidade:

- Ajudar a vencer as dificuldades que diminuem a qualidade do serviço, proporcionando meios que possam simplificar a sua tarefa e métodos para

comunicar com maior facilidade e reagir com tacto em situações delicadas.

- Analisar a importância da imagem individual para a imagem da Organização;
- Conhecer e aplicar as regras protocolares e de cortesia quando estabelece contactos em nome da Organização;
- Identificar algumas regras e procedimentos que contribuem para o sucesso de eventos profissionais.

Métodos:

O curso será essencialmente prático e aborda a função em 3 perspectivas diferentes: o verbal, o não verbal e o treino em sala. Serão utilizados os instrumentos pedagógicos seguintes:

- “Role-Plays” com apoio de “vídeo-tape”;
- Numerosos exercícios práticos;
- Resolução e discussão de casos em grupo;
- Análise e discussão de situações concretas apresentadas pelos participantes e que requerem o recurso a regras protocolares.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Secretariado e as novas tecnologias de informação

Programa:

1. Referenciar-se no Microsoft Office

- O novo interface.
- As funcionalidades colaborativas.
- As opções de sincronização.

2. Dominar as funcionalidades do Microsoft Word

- Criar e editar documentos através do Ms. Word.
- Formatar texto e gerir conteúdos profissionais.
- Utilizar as tabulações, tabelas, notas de rodapé e de fim.
- Gerir páginas, colunas e secções em documentos longos.
- Aprender as funcionalidades de impressão no Ms. Word.
- Criar Índices.
- Criar e utilizar estilos.
- Utilizar modelos na elaboração de documentos.
- Explorar funcionalidades e novas definições. Personalizar o Ms. Word à função do secretariado.

3. Dominar as funcionalidades do Microsoft Excel

- Enquadrar o Ms. Excel como ferramenta de trabalho.
- Formatar as células.
- Criar gráficos de base numa folha de cálculo A utilização dos gráficos no novo Ms. Excel.
- Realizar cálculos: construir fórmulas simples.
- Utilizar as funcionalidades de impressão e configuração
- Utilizar séries de dados: Preenchimento automático de dados. Modificar dados. Copiar e interligar dados.
- Recorrer à ajuda do Ms. Excel.

4. Conhecer as novidades no Microsoft Outlook

- Introduzir o ambiente de trabalho do Ms. Outlook.
- A nova barra de navegação no Ms. Outlook.
- Gerir e organizar as mensagens de correio electrónico
- Criar e organizar contactos
- A conexão do Ms.Outlook às redes sociais.
- A gestão da agenda: Criar, editar e organizar notas. Definir lembretes.
- Optimizar o uso do calendário: agendar e partilhar compromissos e acontecimentos
- Novas funcionalidades na pesquisa e filtros de informação.

5. Conhecer as novas funcionalidades do Microsoft PowerPoint

- Introduzir o ambiente de trabalho do Ms. PowerPoint.
- Criar e organizar a apresentação.
- Produzir operações sobre texto e sobre objectos.
- Apreender funcionalidades de apresentação de diapositivos.
- A gestão gráfica de conteúdos.
- A utilização do zoom.
- Os comentários nas apresentações.
- As funcionalidades de partilha de informação.
- Introduzir funcionalidades avançadas e de multimédia nas apresentações.

Dirigido a:

- Secretárias/assistentes e apoios administrativos de suporte à gestão.

Objectivos:

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- adquirir conhecimentos actualizados sobre a nova versão do Microsoft Office, explorando as novas funcionalidades e posicionando-se sobre as novidades da solução.
- dominar as novas versões do Word, Excel, Outlook e PowerPoint.

Métodos:

- Pedagogia baseada na metodologia hands on em que cada participante terá computador para experienciar os temas abordados e desenvolver exercícios práticos propostos.
- Plano pedagógico com alternância entre exposições e exercícios práticos individuais.
- Análise e discussão de situações específicas apresentadas pelos participantes.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Escrita profissional

Programa:

1. Adaptar-se aos diferentes tipos de escrita

- Descrever as situações profissionais que recorrem à escrita. Os diferentes tipos de textos.
- Identificar as dificuldades imediatas.

2. Analisar cada situação escrita com método

- Reconhecer a importância da comunicação escrita em contexto profissional.
- Adquirir técnicas de análise de conteúdo (cartas, circulares, notas, memorandos...).
- Definir os objectivos a alcançar.
- Contribuir para a eficácia do estilo: os diferentes estilos de redacção em função do assunto e do destinatário.

3. Construir o texto numa lógica e cronologia adequadas

- Estruturar o texto, seleccionar e ordenar as ideias com coerência. Sintetizar.
- Desenvolver argumentos que conduzam a uma conclusão.
- Utilizar os “articuladores” lógicos.
- Criar um plano de escrita.

4. Escrever para ser lido e compreendido

- Valorizar o vocabulário: abandonar as expressões estereotipadas.
- Escolher a palavra certa e compreensível.
- Obter uma escrita de qualidade: a coesão, clareza, concisão e dinamismo.
- Aplicar os princípios da sintaxe, rever as principais regras gramaticais. A importância do ritmo no texto profissional: saber pontuar.
- Sublinhar a importância dos aspectos sintácticos no discurso.
- Transformar o escrito profissional num escrito apelativo. O impacto da apresentação.

5. Aplicar regras de redacção da acta de reunião

- Conhecer os diferentes tipos de actas segundo o objectivo da reunião.
- Identificar as dificuldades na tomada de apontamentos e na redacção de actas.
- Escutar para transcrever:
 - evitar a deformação e/ou interpretação;
 - tomar apontamentos e distinguir o essencial do acessório em função do objectivo;
 - estruturar o plano: a cronologia das ideias expressas e a ordem lógica.

- Reformular e hierarquizar.
- Definir as regras da boa legibilidade.
- Escolher a apresentação gráfica a dar ao documento final.

6. Comunicar por e-mail

- Gerir eficazmente os e-mails: aspectos essenciais a reter:
 - analisar a importância de uma correcta gestão dos e-mails;
 - combater os e-mails em excesso;
 - trabalhar em equipa.
- Criar mensagens electrónicas:
 - analisar os destinatários;
 - antecipar as reacções;
 - estruturar a mensagem;
 - técnicas de redacção de e-mails com impacto.

Dirigido a:

- Assistentes.
- Secretárias/Assistentes.
- Pessoal administrativo.

Objectivos:

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- ganhar eficácia na concepção e redacção de textos profissionais;
- treinar métodos para analisar, estruturar ideias e redigir textos mais facilmente;
- adequar o vocabulário ao contexto e ao destinatário;
- garantir a efectividade da sua comunicação escrita.

Métodos:

Pedagogia activa e lúdica, alternando com:

- inúmeros exercícios práticos e trabalhos em sub-grupos, com o objectivo de incitar os participantes a aprofundar os seus conhecimentos e aplicá-los após o curso.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Gestão documental e arquivos

Programa:

1. Definir as missões e os objectivos da função arquivo

- Definir conceito de arquivo e tipologias.
- Compreender qual o lugar, papel e missões dum serviço de arquivo numa organização.
- Identificar o documento de arquivo, sua caracterização e valores associados.

2. Utilizar as orientações das Normas ISO na gestão documental

- Diferenciar as normas ISO 15489 e a Norma ISAD (G) de Descrição arquivística.
- Adequar os métodos de gestão documental, em termos de produção, gestão e arquivo dos documentos que testemunham as actividades quotidianas da organização, conforme a norma.
- Construir um programa global de gestão de documentos de arquivo.

3. Compreender os requisitos da documentação no âmbito dos Sistemas de Gestão da Qualidade

- Identificar os princípios de gestão da qualidade.
- Distinguir os conceitos Processo e Procedimento.
- Compreender o essencial da abordagem por Processos.
- Modelação de um processo com base no BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation).
- Implementar os requisitos da ISO 9001 relacionados com a documentação.
- Conhecer as orientações para a documentação dos sistemas de gestão da qualidade preconizadas na NP 4433.

4. Analisar as diferentes etapas de concepção e implementação de um Sistema de arquivo

- Efectuar a investigação preliminar.
- Efectuar a análise funcional.
- Identificar os requisitos dos documentos de arquivo.
- Saber avaliar os sistemas existentes.
- Desenhar o sistema de arquivo.
- Implementar o sistema de arquivo.
- Efectuar o controlo, ajustamento e revisão.

Dirigido a:

- Chefes de unidades administrativas.
- Secretárias/Assistentes.
- Técnicos administrativos com responsabilidade na área de arquivo.
- Colaboradores de áreas administrativas, directa ou indirectamente

ligados à organização e gestão da informação e de documentos de arquivo.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- adequar os métodos de gestão documental em termos de produção, organização, gestão da informação e arquivo de documentos conforme os referenciais normativos.

Métodos:

- Pedagogia activa, alternando exposições temáticas e debates, análise de situações concretas trazidas pelos participantes.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Secretariado executivo e as novas

tendências

Programa:

1 - Compreender a função de Secretariado nas suas vertentes técnica administrativa

- Definir e situar a função administrativa do secretariado a nível de tarefas, instrumentos de trabalho e competências-chave.
- Analisar a função no suporte à gestão: o apoio ao *Management*:
- Compreender o Manager: analisar as funções e tarefas do gestor e os diferentes estilos de gestão: comunicar e adaptar-se ao estilo de gestão da hierarquia;
- compreender o processo de delegação; o apoio à tomada de decisão
- identificar as zonas de desenvolvimento profissional

2 - Ganhar eficácia na organização do trabalho e gestão do tempo

- Identificar as razões subjacentes à má organização do trabalho e à gestão ineficaz do tempo.
- Encontrar um equilíbrio entre as exigências da função e as suas escolhas - saber definir prioridades. Noção de eficiência vs eficácia.
- Privilegiar as tarefas essenciais da função administrativa. Distinguir os conceitos de urgência, prioridade e grau de importância.
- Adquirir técnicas individuais de racionalização do trabalho:
 - planejar e organizar as actividades administrativas;
 - identificar, seleccionar e aplicar métodos de trabalho numa perspectiva crítica e criativa;
 - auto-avaliar e adequar os métodos à sua forma de trabalhar e aos objectivos visados. Instrumentos de organização do trabalho e gestão do tempo
- Contribuir para o sucesso do trabalho em equipa
- Definir os factores de sucesso de uma equipa.
- Saber influenciar e motivar a equipa: Reforçar a sua capacidade de “vender” ideias.
- Desenvolver uma lógica de cooperação: o quadro de repartição de tarefas;

3 - Colaborar na preparação e seguimento de reuniões e viagens

- As **reuniões**: diferentes tipologias;
- Aspectos materiais e administrativos associados: planeamento, organização e *follow-up*, instrumentos a utilizar;
- Tomar apontamentos e elaborar actas - diferentes formatos segundo o objectivo da reunião;
- As **viagens**: Planear, organizar o itinerário, constituir o dossiê de viagem;
- Elaborar *check-lists*, fazer reservas de transporte, alojamento e outros serviços; procedimentos administrativos e documentação associada; *Follow-up*;
- Orientações para organizar a informação no regresso.

4 - Obter impacto na escrita profissional

- Desenvolver a competência de leitura: estratégias de análise de conteúdo.
- Produzir textos escritos com intenções comunicativas diversificadas.
- Redigir para ser lido e compreendido:
 - processos práticos para garantir a eficácia do texto profissional;
 - modelos e métodos de planificação.
- Maximizar a escrita de *emails*: orientações para conseguir uma mensagem clara e objetiva.

5 - Organizar a informação e gerir os documentos de arquivo

- Caracterizar um Sistema de Gestão documental: políticas e normas.
- Conhecer os critérios de organização da informação e gestão dos documentos de arquivo. Procedimentos e recomendações no âmbito da arquivística.
- Conhecer o ciclo de vida dos documentos de arquivo: as três idades.
- Distinguir os diversos sistemas de ordenação e classificação de documentos de arquivo: adequar o método de classificação à sua realidade profissional.
- Pesquisar, seleccionar, organizar e interpretar a informação de forma crítica em função das solicitações e necessidades concretas dos utilizadores.
- Encontrar soluções que respondam aos problemas da pesquisa multicritério: o ambiente digital e tecnológico.

6 - Estabelecer relações interpessoais construtivas e duradouras

- Conhecer os processos de comunicação e o seu impacto no relacionamento interpessoal
- Descobrir o seu perfil comunicacional.
- Projectar uma Imagem profissional de excelência no atendimento presencial e telefónico.
- Adquirir um melhor conhecimento de si própria - as diferentes formas de exprimir a sua personalidade.
- Melhorar as relações com os outros:
 - analisar as relações interpessoais no meio profissional;
 - identificar os sinais de reconhecimento e motivação.
- Desenvolver uma postura construtiva nas relações de trabalho e promover um clima de trabalho produtivo.

Dirigido a:

- Secretárias/Assistentes, Secretárias de Direcção, Assessoras de Administração com experiência que queiram aperfeiçoar-se nos diferentes domínios da função: técnico e psicológico.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- desenvolver novas competências técnicas, sociais e pessoais, funcionais e estratégicas;
- agir com maior profissionalismo;
- melhorar as suas performances no suporte à gestão;
- responder às novas exigências da função, pró-actividade, polivalência, flexibilidade e adaptação a mudanças imprevistas.

Métodos:

- Exposições curtas sobre os temas do programa.
- Trabalhos de grupo para resolução e crítica de casos práticos.
- Jogos pedagógicos.
- “Role-Plays” filmados em Video-tape, seguidos de análise e debate interactivo.
- Análise das situações apresentadas pelas participantes para favorecer a troca de experiências e partilhar competências comuns.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)