



# Secretariado

Carga Horária: 80 horas

# Sumário

- 1- O que é Ser Secretária
- 2- Base para a Prática na Função
- 3- Ética Profissional
- 4- Rotina de Trabalho
- 5- Ambiente de Trabalho
- 6- Recepção de Visitantes
- 7- Relacionamento com Chefe, Clientes e Colegas
- 8- Eficácia da Comunicação
- 9- Últimas Recomendações

---

# O que é ser Secretária

Capítulo 1

---

## 1- O que é ser Secretária

Ser secretária é promover uma assessoria completa para organização na qual faz parte. É dominar habilidades requeridas num escritório, demonstrar capacidade para assumir responsabilidades e, principalmente, ter iniciativa.

No dia a dia, este profissional deve ser mais do que “a pessoa que digita, anota e comunica compromissos”.

Ela deve manter seu arquivo organizado e atende telefonemas. Deve assumir decisões de nível gerencial e transmitir segurança na realização das tarefas.

**Ela deve ser o diferencial da empresa.**



---

# Base para a Prática na Função

Capítulo 2

---



## 2- Base para a prática na Função

**Nossa sugestão é:**

Comece em uma empresa que você possa atingir suas metas e satisfazer as suas necessidades primárias.

Nesta empresa, aprenda rapidamente a desempenhar todas as tarefas. Reconheça a política da empresa. Faça sobressair seus valores pessoais. Pense que, se algum dia você tiver que deixar a empresa, que você saia sendo indicada para outras melhores por conta da boa atuação.

## Principais Responsabilidades

- ✓ Participação Ativa em Encontros
- ✓ Preparação de Eventos
- ✓ Redação de Correspondências
- ✓ Preparação de Relatórios Administrativos
- ✓ Digitação e Edição de Textos e Planilhas
- ✓ Supervisão e Treinamento de Auxiliares
- ✓ Recomendação de Equipamentos para Escritório
- ✓ Aquisição de Material de Uso Diário

## Principais Obstáculos

- X Falta de Informação
- X Falta de Experiência
- X Desleixo com a expressão corporal e roupas
- X Medo exagerado das situações e métodos novos
- X Incapacidade para boa comunicação
- X Desinteresse pessoal e profissional
- X Não clareza do seu papel na organização
- X Fofocas/Impertinência/Egoísmo

## Conhecimentos Desejáveis

- Procedimentos de trabalho dos setores de atuação
- Objetivos da Empresa: Missão/Visão/Valores
- Fluxogramas/Organogramas/Diagramas
- Psicologia Social
- Sólidos conhecimentos sobre administração
- Idiomas adicionais (no mínimo o inglês)
- Conhecimentos sobre organização do trabalho
- Conhecimento mínimo dos produtos da empresa

## Qualidades Indispensáveis

- ❖ Segurança Profissional
- ❖ Bom Senso e Equilíbrio Emocional
- ❖ Habilidade e Intuição para tomar Decisões Sábias
- ❖ Ponderação diante de Situações Complexas
- ❖ Humildade
- ❖ Organização e Capacidade de Planejamento
- ❖ Disponibilidade
- ❖ Senso de Humor

---

# Ética Profissional

Capítulo 3

---



## Princípios Éticos

- Honestidade no trabalho e lealdade para com a empresa.
- Respeito à dignidade da pessoa humana.
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento.
- Saber gerir segredos da empresa.
- Respeito aos chefes, colegas e subordinados.
- Prestação de contas aos superiores hierárquicos.
- Observação das normas administrativas da empresa.
- Apoio a esforços para aperfeiçoamento da profissão.

## Princípios Antiéticos

- Utilizar informações e influências para conseguir vantagens pessoais.
- Negar-se a prestar colaboração nas dependências da entidade.
- Estimular a discórdia, fofocas e conflitos, propositalmente.
- Não prestar ajuda a companheiros por questão de má fé.
- Delegar execução de trabalhos confidenciais que foram lhe atribuídos.
- Prestar serviço de forma ineficaz



---

# Rotina de Trabalho

Capítulo 4

---



## 4- Rotina de Trabalho

A secretária é quem organiza todas as atividades administrativas da diretoria, a qual ela está subordinada. Ela que é a responsável por manter os contatos com as organizações que de alguma maneira a empresa participa, por lembrar as atividades que serão desempenhadas pelo chefe ao longo do dia, por fazer com que o chefe seja lembrado das suas obrigações na empresa. Vejamos a seguir as 10 principais atividades diárias de uma secretária.

1. Redigir e-mails, memorandos, e outros documentos comuns.
2. Atender aos telefonemas e solicitações de entrevistas.
3. Selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo chefe.
4. Organizar arquivos. Deixar a mesa em ordem e equipamentos em condição de uso.
5. Estabelecer contatos com outros departamentos.
6. Conhecer o que a empresa produz ou dos serviços que prestam.
7. Colocar tudo ao alcance da mão da equipe e do executivo.
8. Revisar documentos da equipe e do executivo, sugerindo alterações, se necessário.
9. Atender e fazer chamadas telefônicas.
10. Anotar recados, captar e atualizar lista de contatos.

---

# Ambiente de Trabalho

Capítulo 5

---

A **disposição dos móveis** deve ter em vista, sobretudo, a racionalização e a redução dos movimentos. Deve-se guardar o material que não está sendo utilizado, cuidar do arejamento da sala e guardar os papéis em arquivos ou pastas.

Em relação a **utilização da agenda**, certifique-se de anotar (além de reuniões, compromissos, e etc.) dias e horas para, por exemplo, fazer *backup* de arquivos, organizar bolo de papéis, arquivos, e outros. É um processo simples, mas que traz grandes benefícios.



**Regras básicas para organização dos arquivos:** Não empilhe papéis. Use etiquetas para facilitar a organização e procura de documentos. Estabeleça dia e hora para a organização do arquivo. Se trabalhar para mais de uma pessoa, mantenha separados os arquivos de um e do outro.

**Principais Materiais de trabalho:** Computador e impressora. Agenda e/ou bloco para recados. Pastas para guardar documentos em geral. Lápis, Caneta, Carimbo da Empresa, Clipes, Elásticos, Papel. Telefone fixo e celular.

---

# Recepção de Visitantes

Capítulo 6

---

## 6- Recepção de Visitantes

- Procure saber o nome da visita.
- Procure saber a qual organização pertence a visita.
- Procure saber qual o propósito da visita.
- Visitas frequentes devem ser atendidas com o mesmo bom humor.
- Demonstre reconhecimento pelo nome.
- Manifeste vontade de ajudar o visitante a alcançar seus propósitos.
- Nunca julgue uma visita pela aparência.
- Proteja o tempo de seu executivo. Resolva tudo o que estiver ao seu alcance.
- Ao conduzir o visitante à sala de seu superior, caminhe ao lado dele.
- Abra a porta sem ficar de costas.
- Evite interromper a entrevista, exceto em caso de urgência.



---

# Relacionamento com Chefe, Clientes e Colegas.

Capítulo 7

---





## 7- Relacionamento com Chefes, Clientes e Colegas.

Sabemos como é difícil agradar a todos. Entretanto, existem itens que são importantes para a boa convivência organizacional, seja com chefe, clientes e colegas de trabalho. Vejamos a seguir estes principais itens.

- Conheça sua organização.
- Não favoreça ninguém.
- Troque ideias com colegas.
- Manifeste sempre vontade de cooperação.
- Apoie as políticas da empresa.
- Evite discutir assuntos que tratou com seu chefe.
- Aprenda a contornar as situações difíceis.
- Evite entrar a todo instante na sala de seu chefe.
- Evite sentar ao lado de seu chefe se não for convidado.
- Não recusar trabalhos que você nunca fez.
- Não se lastimar da sua vida e nem bisbilhotar a dos outros.
- Tenha paciência.
- Procure desempenhar o trabalho de forma eficiente.
- Saiba aceitar críticas.
- Use sempre o tratamento adequado ao dirigir-se aos chefes.
- Jamais conclua que seu chefe não é inteligente ou competente.

---

# Eficácia na Comunicação

Capítulo 8

---



## 8- Eficácia da Comunicação

Comunicar significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, noção de mensagens. É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas. A comunicação é determinada pelo emissor, por sua posição, pelo status que ocupa na organização, pela credibilidade e reputação que desfruta e pelas experiências passadas de comunicação.

Enquanto existe comunicação, existe a necessidade de passar uma mensagem importante. Para ser eficaz na comunicação, atente-se aos itens:

- 1- COMUNICAÇÃO POSITIVA
- 2- ADAPTAÇÃO
- 3- COERÊNCIA
- 4- GERENCIE O TEMPO
- 5- ACOMPANHAR A EFETIVIDADE DA MENSAGEM
- 6- LINGUAGEM
- 7- ATMOSFERA

**Vamos entender melhor cada um destes itens.**

**1- COMUNICAÇÃO POSITIVA:** Na comunicação, há determinadas expectativas que devem ser consumadas quando uma pessoa entra em contato com outra. Entretanto, o emissor pode dizer algo diferente daquilo que o receptor espera dele. Quando isso ocorre, não se estabelece uma comunicação positiva.

**2- ADAPTAÇÃO:** O sucesso da comunicação depende de adaptar as tentativas de intercomunicações à ocasião, situação, ao tema, às pessoas envolvidas, e etc.

**3- COERÊNCIA:** A incoerência reduz a probabilidade de que uma mensagem seja entendida. A incoerência deve ser banida numa mensagem ou num fluxo de informações grandes, como existe em grandes empresas.

**4- GERENCIE O TEMPO:** Se o tempo é determinante, a comunicação face-a-face, ou por telefone (ao invés de e-mails), talvez seja a mais recomendável para resolver e tratar de assuntos urgentes.

**5- ACOMPANHAR A EFETIVIDADE DA MENSAGEM:** deve acompanhar todo o processo da comunicação para verificar se a mensagem foi compreendida como ela deseja.

**6- LINGUAGEM:** Evite obstáculos sérios à comunicação com o uso de linguagem simples demais.

**7- ATMOSFERA:** Crie uma atmosfera de comunicação e entendimento mútuo entre os membros de uma organização. A compreensão de todos é fundamental para cumprir os objetivos da empresa. Seja metódica. Verifique se alguém possui alguma dúvida nas tarefas designadas. Crie um ambiente de convivência agradável entre seus participantes.

---

# Últimas Recomendações

Capítulo 9

---

## 9- Últimas Recomendações

Deixe suas preocupações fora do escritório;

Desenvolva seu senso de responsabilidade;

Procure melhorar sua capacidade de observação;

Trate com paciência e compreensão todas as pessoas;

Seja simpático, agradável, amável e prestativo com todos;

Desenvolva a iniciativa e a criatividade escondida em você;

Amplie o conhecimento sobre seu trabalho sempre que possível;

Seja disciplinado com seus próprios objetivos pessoais.

O trabalho executado pela secretária faz com que o tempo seja otimizado, que os compromissos sejam cumpridos, que a empresa seja respeitada por cumpri-los e que todos os diretamente relacionados com a empresa sejam atendidos da melhor maneira possível.

Você é imprescindível para o sucesso da organização!

**Desejamos-lhe muito sucesso!**

# Secretariado

Carga Horária : **80 horas**

