

<b>Designação da ação formativa</b>	<b>Secretariado de Direção e Técnicas de Organização do Trabalho</b>
<b>Objetivos</b>	<p><b>Gerais</b></p> <p>Pretende-se que os formandos desenvolvam aptidões e responsabilidades na organização do trabalho, na gestão do tempo e na gestão da informação.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as características e o papel do secretariado, de acordo com o desenvolvimento da empresa.</li> <li>• Expor o enquadramento das funções do secretariado no sistema de informação da empresa.</li> <li>• Desenhar e organizar Reuniões e Assembleias.</li> <li>• Escolher os meios de comunicação e informação, na empresa, mais ajustados à sua atividade.</li> </ul>
<b>Área de Educação e Formação</b>	346 – Secretariado e Trabalho Administrativo
<b>Destinatários</b>	Secretárias de direção, assistentes de direção.
<b>Modalidade de formação</b>	OFP – Outra formação profissional não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações
<b>Forma de organização da ação</b>	Presencial
<b>Conteúdos programáticos</b>	<p><b>Módulo 1: (24 horas)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfil Profissional: O Secretariado como Profissão; Tarefas; Competências; Deontologia.</li> <li>2. Circuito da Documentação: Receção, triagem, registo e distribuição da correspondência entrada; Preparação da resposta; Correio Electrónico; Registo e expedição da correspondência saída.</li> <li>3. Arquivo: Conservação da Informação; Posicionamento e ordenação da informação; Conceção de um sistema de arquivo; Arquivo Informático; Arquivo Inativo; Classificação de obras e publicações; Divulgação da Informação; Gestão Documental.</li> <li>4. Atendimento: Processo da Comunicação; Atendimento telefónico: gestão das chamadas recebidas; Atendimento Telefónico: gestão das chamadas a efetuar; As novas Tecnologias; Atendimento presencial.</li> <li>5. Gestão de Reclamações: Negociação; Gestão de Reclamações.</li> <li>6. Organização de Reuniões: Marcações e Convocatórias; Outros preparativos; A Reunião.</li> <li>7. Organização de Viagens: Preparativos; Reservas de Passagens aéreas; Reservas de Alojamento; Reservas de carros sem condutor; Outras Reservas e serviços; Pacotes e programas turísticos.</li> <li>8. Transações Comerciais: Etapas do Processo de Compra e Venda; Condições de Entrega e Pagamento.</li> <li>9. Office Management: Economato; Equipamentos; Equipamentos; Mobiliário e Decoração; Gráficas; Outros Produtos e Serviços; Apoio a processos de recrutamento.</li> </ol>

	<p>10. Organização de Eventos: Feiras Profissionais; Seminários, Conferências, Palestras e workshops; Cocktails e Receções; O Natal na Organização.</p> <p>11. Planeamento e Gestão de Prioridades: Perdas de Tempo; Planificação do Trabalho; Gestão do Stress.</p>
<b>Carga horária</b>	24 horas
<b>Horário</b>	Ver no Calendário de Formações
<b>Metodologia pedagógica</b>	Os conteúdos programáticos apresentados serão desenvolvidos através do método interrogativo, afirmativo e ativo. Pretendemos explorar os saberes dos/as participantes, envolvê-los na construção do seu percurso, através da partilha do seu conhecimento e experiências, sendo da responsabilidade do formador potenciar uma relação pedagógica positiva e de orientação na aquisição das aprendizagens previstas.
<b>CrITÉrios e metodologias de avaliação</b>	Avaliação formativa (50% -Participação na Formação) e sumativa (50% - Realização de um trabalho prático).
<b>Recursos pedagógicos</b>	Apresentação utilizada pelo formador no decorrer das sessões.
<b>Espaços e equipamentos</b>	Sala de formação, computador, projetor e software adequado para apresentação dos conteúdos programáticos definidos.
<b>Data(s) previstas</b>	Ver Calendário de Formações
<b>Formador(es/a/as)</b>	Elisabete Fonseca
<b>Local da ação formativa</b>	Ver Calendário de Formações
<b>Certificação</b>	No final da ação formativa o/a participante receberá um certificado de formação profissional emitido através da plataforma SIGO, conforme legislação em vigor.