

## 346 Secretariado e Trabalho Administrativo



## Atendimento ao Público e Imagem da Organização

### Destinatários

Apoios administrativos. Secretárias e todos os profissionais em contacto direto com clientes ou público em geral, que desempenhem funções de acolhimento, atendimento ao balcão, receção ou em locais de informação.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Compreender a importância do atendimento ao público para a imagem da organização.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Efetuar um atendimento de público e telefónico de excelência;
- Dominar as regras de protocolo e adequar os comportamentos a contextos definidos e diversificados;
- Enfrentar situações delicadas reforçando o saber-fazer relacional.

### Conteúdo Programático

1. Compreender e utilizar os elementos-chave do atendimento
2. Agir com profissionalismo
3. Gerir situações difíceis e reclamações

### Forma de Organização

Forma Presencial.

### Métodos Pedagógicos

Método: Ativo e Expositivo.

### Técnicas Pedagógicas

Pedagogia ativa, alternando exposições curtas e debates com trabalhos práticos, estudo de casos, autodiagnósticos e análise de situações concretas trazidas pelos participantes. Role-plays gravados em vídeo e analisados em grupo.

### Avaliação (Metodologias/Instrumentos)

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### Recursos Materiais e Pedagógicos

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### Certificação da Formação

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### Formador

O formador deverá possuir CAP e [licenciatura](#) em área relevante e experiência profissional e/ou pedagógica mínima de 3 anos.

### Carga Horária

14 Horas.

### Instalações e equipamentos

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.

## Gestão Documental e Organização de Arquivos

### Destinatários

Chefes de unidades administrativas. Secretárias/Assistentes. Técnicos administrativos com responsabilidade na área de arquivo. Colaboradores de áreas administrativas, direta ou indiretamente ligados à organização e gestão da informação e de documentos de arquivo.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Identificar as Principais Características e Funcionalidades de um Sistema de Gestão de Processos e Conteúdos/ Documentos.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Adequar os métodos de gestão documental em termos de produção, organização, gestão da informação e arquivo de documentos conforme os referenciais normativos;
- Avaliar o impacto da revolução digital no arquivo administrativo.

### Conteúdo Programático

1. Definir as missões e os objetivos da função arquivo
2. Utilizar as orientações das Normas ISO na gestão documental
3. Compreender os requisitos da documentação no âmbito dos Sistemas de Gestão da Qualidade
4. Analisar as diferentes etapas de conceção e implementação de um Sistema de arquivo
5. Definir uma política de preservação e conservação de documentos de arquivo
6. Determinar o impacto da revolução digital nos arquivos

### Forma de Organização

Forma Presencial.

### Métodos Pedagógicos

Método: Ativo e Expositivo.

### Técnicas Pedagógicas

Pedagogia ativa, alternando exposições temáticas e debates com trabalhos práticos, estudo de casos e análise de situações concretas trazidas pelos participantes.

### Avaliação (Metodologias/Instrumentos)

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### Recursos Materiais e Pedagógicos

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### Certificação da Formação

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### Formador

O formador deverá possuir CAP e [licenciatura](#) em área relevante e experiência profissional e/ou pedagógica mínima de 3 anos.

### Carga Horária

21 Horas.

### Instalações e equipamentos

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.

## Qualidade no Serviço e Excelência no Atendimento

### Destinatários

Secretárias experientes que pretendam melhorar a sua performance utilizando a Qualidade e as suas orientações para prestações mais eficazes.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Dotar os participantes, através de treinos práticos de situações devidamente identificadas e planeadas, dos conhecimentos e competências necessárias para a Excelência na relação no Atendimento ao Cliente e conseqüente, Qualidade no Serviço.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Desenvolver uma nova perspetiva sobre o significado e a utilidade do seu trabalho, no âmbito do projeto da organização;
- Empreender mudanças no seus métodos de trabalho de forma a aumentar a sua produtividade e rentabilidade.

### Conteúdo Programático

1. Compreender os princípios e conceitos associados à Qualidade
2. Situar o seu papel na organização
3. Adotar uma atitude da Qualidade no quotidiano
4. Fazer da melhoria contínua um objetivo permanente

### Forma de Organização

Forma Presencial.

### Métodos Pedagógicos

Método: Expositivo.

### Técnicas Pedagógicas

Privilegiamos as metodologias participativas, com partilha de experiências e de ideias no grupo de participantes. Exposições introdutórias e de síntese pelo formador. Realização de exercícios práticos individuais e em subgrupos, com utilização de estudos de caso. Os trabalhos poderão ser realizados a partir de casos concretos trazidos pelos participantes.

### **Avaliação (Metodologias/Instrumentos)**

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### **Recursos Materiais e Pedagógicos**

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### **Certificação da Formação**

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### **Formador**

O formador deverá possuir CAP e [licenciatura](#) em área relevante e experiência profissional e/ou pedagógica mínima de 3 anos.

### **Carga Horária**

14 Horas.

### **Instalações e equipamentos**

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.

## Secretariado Executivo

### Destinatários

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

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Conhecer as Novas Tendências para a melhoria da atividade multidisciplinar dos Profissionais de Secretariado.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Dominar as competências técnicas, sociais e pessoais, funcionais e estratégicas;
- Melhorar as suas performances no apoio à gestão de forma autónoma, responsável e criativa;
- Responder às novas exigências da função: pró-atividade, polivalência, flexibilidade, e adaptação a mudanças imprevistas;
- Relacionar-se harmoniosamente numa perspetiva pessoal e interpessoal.

### Conteúdo Programático

1. Analisar a função na Empresa e em relação ao Management
2. Desenvolver aptidões na organização do trabalho e gestão do tempo
3. Contribuir para o sucesso do trabalho em equipa
4. Acrescentar um valor ao desempenho através da criatividade
5. Estabelecer relações interpessoais construtivas e duradouras

### Forma de Organização

Forma Presencial.

### Métodos Pedagógicos

Método: Expositivo.

### Técnicas Pedagógicas

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



### **Avaliação (Metodologias/Instrumentos)**

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### **Recursos Materiais e Pedagógicos**

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### **Certificação da Formação**

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### **Formador**

O formador deverá possuir CAP e [licenciatura](#) em área relevante e experiência profissional e/ou pedagógica mínima de 3 anos.

### **Carga Horária**

21 Horas.

### **Instalações e equipamentos**

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.