



Portal do Docente

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS

EMITIDO EM 01/07/2022 14:07

**SIGAA****PLANO DE CURSO**

Dados Gerais da Turma	
Turma:	8108065 - TÉCNICAS SECRETARIAIS II - Turma: 02 (2021.1)
Docente(s):	2607840 - RUBIA WANESSA DOS REIS CRUZ
Carga Horária:	45h
Horário:	5N123
Programa do Componente Curricular	
Ementa:	As funções secretarias: atendimento telefônico, atendimento ao público, controle de agenda, organização de reuniões, controle por follow-up, organização de viagens. Currículo e entrevista. Informação, documentação e arquivo.
Objetivos:	. Apresentar técnicas secretarias ao suporte e assessoramento executivo; . Esclarecer os procedimentos no fornecimento de apoio informacional do secretário para pessoas e setores, aplicando os métodos e técnicas que possibilitem maior produtividade em seu trabalho; . Permitir o aluno praticar algumas técnicas secretarias aplicando conhecimentos adquiridos; . Apresentar as técnicas secretarias sob a ótica da sustentabilidade ambiental.
Conteúdo:	1 - TÉCNICAS SECRETARIAIS 1.1 - Sistema Secretarial – em uma visão sistêmica 1.2 – Conceito e definição das técnicas secretarias 2 - PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE AGENDAS 2.1 - A importância e finalidade agendamento. 2.2 - Conceito e tipos de agenda: impressa e eletrônica 2.3 - Recursos disponíveis nas agendas impressas: mapas, códigos, etc. 2.4 - Modelos de agendas em meios eletrônicos. 2.5 – Técnica de Follow up 3 - ATENDIMENTO 3.1 – Regras do bom atendimento 3.2 – Estratégias de atendimento: Script ou roteiro 3.3 – Atendimento Presencial e Virtual 3.4 – Técnicas para anotar os recados corretamente 3.5 - Cliente: Interno e Externo 3.6 – Protocolo dos Telefonemas (Aparelho telefônico, PABX) 3.7 – O início do tele atendimento: "Imagem" é tudo 4 - TÉCNICAS DE RECEPÇÃO 4.1 – Conceito da função 4.2 – Atendimento ao cliente 4.3 – Apresentação pessoal 4.4 – Organização ambiente de trabalho 4.5 – Comunicação Interpessoal 5 - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS 5.1 – Tipologia e Definição de eventos 5.2 - Planejamento de um Evento 5.3 – Identidade Visual: programação visual, folder, cartaz, outdoor, websites. 5.4 – Marketing nos Eventos 5.5 – Captação de Recursos 5.6 – Case dos eventos 6 – GERENCIAMENTO DE REUNIÕES 6.1 - Tipos de reuniões e suas finalidades 6.2 – Atividades Pré reunião 6.3 – Atividades Dia da reunião 6.4 – Atividades Pós reunião 6.5 - PDCA no contexto da reunião 7 - PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE VIAGENS 7.1 – Viagens nacionais e Internacionais 7.2 - Agências de viagens 7.3 - Aquisição e utilização de passaporte 7.4 - Reservas de Hotéis 7.5 - Termos específicos overbooking, no show, traslado 7.6 - Aspectos legais e protocolares permissões: bagagens, cosméticos, medicamentos e animais. 7.7 - Elaboração de check list 8. TÉCNICAS SECRETARIAIS E SUSTENTABILIDADE 8.1. Como o profissional de secretariado pode contribuir para a sustentabilidade ambiental nas organizações 9- MARKETING DE RELACIONAMENTO E EMPREGABILIDADE 9.1 - Definição e contextualização de marketing de relacionamento 9.2 - Conceito de empregabilidade 9.3- Plano pessoal de carreira: médio e longo prazo 9.4 - A formação do currículo 9.5 – Marketing Pessoal: Fortalecimento de identidade profissional 9.6 – Entrevista de Emprego"
Habilidades e Competências:	Habilidades: . Oferecer conhecimentos das diversas técnicas secretarias e utilização de ferramentas para uso diário, favorecendo a aquisição de habilidades necessárias ao assessoramento executivo e gestão secretarial. Competências: . Desenvolver o papel de agente facilitador, agente de mudança e de negócios da empresa.
Metodologia de Ensino e Avaliação	
Metodologia:	- Aulas on-line, síncronas e assíncronas com utilização de recursos virtuais ; - Apresentação de vídeos diretamente relacionados ao tema. - Leituras complementares individuais com respostas dos diários de leitura no sigaa - Organização de um mini evento on-line - Atividades com observação in lócus (visita técnica)
Procedimentos de Avaliação da Aprendizagem:	- Sistema de Avaliação Contínua: participação do aluno em sala de aula virtual, exercícios no sigaa, leitura de textos;- Trabalhos individuais ou em grupo com entrega de relatório; - Avaliação.
Horário de atendimento:	
Cronograma de Aulas	

Dados Gerais da Turma

Início	Fim	Descrição
12/08/2021	12/08/2021	Acolhimento dos alunos com apresentação do conteúdo para o semestre
19/08/2021	19/08/2021	Convidada Especial - Secretária Executiva
26/08/2021	26/08/2021	Técnicas Secretariais - Evolução das Técnicas Secretariais e Gestão Secretarial
02/09/2021	02/09/2021	Organização de Eventos
09/09/2021	09/09/2021	Gerenciando Reuniões
16/09/2021	16/09/2021	Gerenciando Reuniões
23/09/2021	23/09/2021	AULA PRÁTICA
30/09/2021	30/09/2021	Dia do Profissional de Secretariado
07/10/2021	07/10/2021	FEEDBACK SOBRE A ATIVIDADE AGENDAMENTO DE REUNIÕES
14/10/2021	14/10/2021	Revisão de conteúdo e Relacionamento com o cliente interno e externo
21/10/2021	21/10/2021	Planejamento e Organização de Viagens
28/10/2021	28/10/2021	Correção de atividade - Planejamento e Gerenciamento de viagens executivas
04/11/2021	04/11/2021	Técnicas Secretariais - Planejamento e Gerenciamento de agendas
11/11/2021	11/11/2021	Orientações para os seminários
18/11/2021	18/11/2021	2ª avaliação - Seminários 1, 2 e 3
25/11/2021	25/11/2021	Prova final
25/11/2021	25/11/2021	Seminários 4,5, 6 e 7
02/12/2021	02/12/2021	Seminários, 8, 9 e 10
09/12/2021	09/12/2021	Atividade de reposição
16/12/2021	16/12/2021	Prova final

Avaliações

Data	Hora	Descrição
07/10/2021	19:00	1ª nota
18/11/2021	19:00	2ª nota
25/11/2021	19:00	Reposição
02/12/2021	19:00	Exame Final
25/11/2021		Reposição
02/12/2021		Exame Final

Referências Básicas

Tipo de material	Descrição
Livro	MAXIMINANO, Antônio César Amaru. Introdução à Administração . 5ª ed. São Paulo: Atlas. 2000
Livro	BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene. Manual do Profissional de Secretariado, V.2 . Conhecendo as técnicas secretariais.. . Curitiba: Ibplex. 2008
Livro	LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. O secretariado executivo e a função de gestão. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 3, n.3, p. 2-4, jan/dez.. . Disponível em: http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1761/1170 . Acesso em: 24 abr. 2016
Livro	MAIA, F. L.; OLIVEIRA, V. S.. Secretário em Pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização.. . Curitiba: InterSaberes,. 2015
Livro	MAITSLAND, Iain. Administre seu Tempo. . Ed. Nobel. 2000
Livro	MATOS, Madalena. Secretária(o): tudo começa assim.. . Fortaleza: Premiun. 2004
Livro	MEDEIROS, João Bosco; Hernandes, Sonia. Manual da Secretária: técnicas de trabalho. ed. 11.. São Paulo. 2009
Livro	NEVES, Adilson Romualdo.. Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial.. . Rio de Janeiro: Qualitymark,. 2006
Livro	NOGUEIRA, Ecio Madeira.. Como fazer Reuniões. . Ed. Sprint,. 2004
Livro	PORTELA, Keyla C. A. SCHUMACHER, Alexandre José.. Gestão Secretarial: o desafio da visão holística.. . Adeptus, Cuiabá. 2009
Livro	RICE, A.K.. Formação de líderes: Relações intergrupais e Interpessoais.. . São Paulo: IBRASA. 1970
Livro	SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla C. A. BORTH, Marcelo R. Ferramentas do Secretário Executivo.. Ferramentas do Secretário Executivo.. 2.ed.. Cuiabá,. 2013
Livro	SILVA, Edilma França.. Gestão sustentável empresarial: as técnicas secretariais sob a ótica da sustentabilidade ambiental. Monografia de Trabalho de Conclusão de Curso.. . Mamanguape: UFPB. 2016
Livro	WAMSER, Eliane.. Secretária que faz: vivências e convivências.. . Blumenau: Nova Letra. 2010

Referências Complementares

Dados Gerais da Turma**Tipo de material****Descrição**Número do documento: **605054**Data de emissão: **01/07/2022**Código de verificação: **d8c59fc1e2****ATENÇÃO**

Para verificar a autenticidade deste documento acesse <https://sigaa.ufpb.br/sigaa/documentos/> informando o número do documento, data de emissão e o código de verificação

SIGAA | STI - Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB / Cooperação UFRN - Copyright © 2006-2022 | producao_sigaa-6.sigaa-6 | 22.6.8