Designação

Secretariado 360º

Área de Formação

346 – Secretariado e Trabalho Administrativo

Enquadramento

Num contexto organizacional cada vez mais dinâmico, digital e exigente, o papel do profissional de secretariado assume uma importância estratégica na gestão do tempo, da informação e das relações institucionais. O secretariado moderno já não se limita às tarefas administrativas tradicionais — é hoje uma função de apoio à decisão, comunicação e representação, essencial para a eficiência e credibilidade das organizações.

O curso "Secretariado 360º" foi concebido para proporcionar uma visão global e integrada das competências que definem o secretariado contemporâneo. Combina o domínio das técnicas administrativas com a capacidade de comunicar eficazmente, gerir informação com rigor e representar a organização com profissionalismo e ética.

Ao longo desta formação, os participantes serão guiados por um percurso que começa na compreensão do papel e dos valores do secretariado, avança pela organização e execução das suas funções administrativas e culmina no desenvolvimento das competências relacionais e comportamentais que distinguem um profissional de excelência.

Mais do que transmitir conhecimentos, este curso pretende reforçar atitudes e práticas que promovam a autonomia, a confiança e a excelência no desempenho diário.

Destinatários

Profissionais e futuros profissionais de secretariado, assistentes administrativos, rececionistas, técnicos de apoio à gestão e colaboradores que desempenhem funções de apoio à direção, gestão ou administração em empresas públicas ou privadas.

Objetivos Gerais

Dotar os participantes de conhecimentos, competências e atitudes essenciais para o desempenho eficiente das funções de secretariado e trabalho administrativo, com enfoque na comunicação, organização, atendimento e ética profissional.

Objetivos Específicos

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Descrever e justificar o papel e a importância estratégica do secretariado nas organizações modernas, através da análise de casos e discussão orientada em grupo, demonstrando compreensão da sua relevância funcional e evolutiva em ≥80% das respostas.

Sede: Avenida Elias Garcia, n.º 162, 7.º Dto. – 1050-102 Lisboa ● **Escritórios:** Porto e Viana do Castelo

NIPC.: 514553189 ● Tel. 21 799 50 50 ● cedr@cedr.pt ● www.cedr.pt

- Identificar e exemplificar as competências técnicas, sociais e psicológicas necessárias ao desempenho da função de secretariado, com base na observação de perfis profissionais e realização de dinâmicas de grupo, listando corretamente ≥75% das competências esperadas.
- Aplicar princípios de ética, deontologia e confidencialidade, em estudos de caso e exercícios de tomada de decisão, demonstrando coerência entre as escolhas apresentadas e os valores institucionais em ≥90% das situações.
- Projetar imagem, postura e responsabilidade profissional, durante reflexões e simulações de interação profissional, mantendo consistência e adequação em ≥85% das situações observadas.
- Organizar e planear atividades administrativas, através da utilização de ferramentas de gestão do tempo e de planeamento de tarefas, cumprindo prazos e prioridades definidos em ≥85% dos exercícios.
- Elaborar convocatórias, atas e relatórios de reuniões, com base em simulações práticas de reuniões e análise de modelos institucionais, garantindo clareza, coerência e formatação adequada em ≥80% dos documentos produzidos.
- Gerir documentação administrativa e informação, em contextos simulados de arquivo físico e digital, assegurando correta classificação e acessibilidade dos documentos em ≥90% dos casos.
- Identificar e evitar erros comuns na gestão do tempo e na organização administrativa, através de discussão em grupo e análise de experiências passadas, propondo soluções adequadas em ≥80% das situações debatidas.
- Reconhecer e descrever as funções essenciais do secretariado e da administração, bem como a evolução das técnicas de estenografia e datilografia, através da análise comparativa entre práticas tradicionais e ferramentas digitais contemporâneas, demonstrando compreensão das mudanças funcionais e tecnológicas em ≥85% das atividades propostas.
- Redigir comunicações profissionais, com base em situações reais ou simuladas de correspondência e comunicação interna, garantindo correção linguística, clareza e adequação formal em ≥80% dos textos.
- Processar e controlar informação administrativa, através de simulação prática de registo e controlo de correspondência, assegurando organização e rastreabilidade em ≥85% das situações.
- Apoiar logisticamente a gestão administrativa, em exercícios práticos de preenchimento e organização de tabelas de apoio logístico, garantindo completude e rigor em ≥90% das tarefas realizadas.
- Aplicar técnicas de comunicação interpessoal e atendimento presencial, telefónico e digital, através de simulações e role-plays com diferentes perfis de clientes e

Sede: Avenida Elias Garcia, n.º 162, 7.º Dto. – 1050-102 Lisboa ● **Escritórios:** Porto e Viana do Castelo

NIPC.: 514553189 ● Tel. 21 799 50 50 ● cedr@cedr.pt ● www.cedr.pt

superiores hierárquicos, demonstrando empatia, clareza e postura profissional em ≥90% das situações.

- Gerir reclamações e situações difíceis de comunicação, em simulações de atendimento e exercícios de resolução de conflitos, demonstrando autocontrolo, escuta ativa e foco na solução em ≥85% dos casos.
- Aplicar princípios de protocolo, cortesia e etiqueta profissional, em atividades práticas de acolhimento e representação institucional, observando corretamente as normas protocolares e de tratamento honorífico em ≥90% das interações.
- Projetar uma imagem pessoal e institucional coerente com o papel do secretariado, em apresentações, simulações e atividades de interação com o público, demonstrando consistência entre aparência, postura e comunicação em 100% das observações formais.

Duração Total

16 horas

Conteúdos Programáticos e Respetiva Carga Horária

Sequência de módulos/temáticas a desenvolver	**Carga Horária**
Módulo 1 – O Secretariado Contemporâneo • Noção e evolução da função de secretariado • O papel do secretariado na estrutura organizacional • O perfil do profissional: competências técnicas, sociais e psicológicas • Ética, deontologia e confidencialidade • Imagem, postura e responsabilidade profissional	4h
Módulo 2 – Organização e Gestão Administrativa • Organização das atividades e planeamento do trabalho • Técnicas de gestão do tempo e definição de prioridades • Planeamento e apoio a reuniões: convocatórias, atas e follow-up • Gestão documental e arquivo (físico e digital) • Ferramentas e boas práticas de organização administrativa	4h
Módulo 3 – Funções Administrativas no Secretariado • As funções essenciais do secretariado e da administração • Estenografia e datilografia: relevância histórica e modernização digital • Redação e gestão de correspondência profissional • Processamento e controlo de informação • Apoio logístico e operacional à gestão	4h
Módulo 4 – A Dimensão Relacional do Secretariado	4h

Sede: Avenida Elias Garcia, n.º 162, 7.º Dto. – 1050-102 Lisboa ● **Escritórios:** Porto e Viana do Castelo

NIPC.: 514553189 ● Tel. 21 799 50 50 ● cedr@cedr.pt ● www.cedr.pt

• Técnicas de comunicação interpessoal: verbal e não verbal • Comunicação escrita e digital em contexto profissional • Atendimento presencial, telefónico e online • Cortesia, etiqueta e empatia no relacionamento com o público • Noções de protocolo e tratamento honorífico • Gestão de situações difíceis e reclamações • Imagem pessoal e institucional como ferramentas de credibilidade	

Modalidade de Formação

Formação contínua (não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações).

Forma de Organização

Formação presencial e/ou Formação online, em ambiente de sala virtual e de interação do formador.

Metodologias de Formação

Os conteúdos programáticos serão desenvolvidos através do recurso aos métodos expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo. Dar-se-á preferência ao método ativo, recorrendo, sempre que possível, a exemplos de aplicação prática e fomentando os momentos de participação direta dos formandos, privilegiando-se a partilha de experiências, o debate de ideias e a experiência pessoal de cada formando.

Técnicas Pedagógicas: Role-play; Exercícios; Trabalhos práticos em grupo; Simulações; Brainstorming; Estudos de caso.

Metodologias de Avaliação

Avaliação da satisfação e desempenho da equipa pedagógica

No final do curso, os formandos, clientes e formadores preenchem um questionário de satisfação para avaliarem os diversos aspetos da ação de formação (programa, organização, acompanhamento, recursos, desempenho da equipa).

A coordenação pedagógica também avalia o desempenho do formador no final de cada ação de formação.

Avaliação das aprendizagens

A avaliação dos formandos será feita através de resolução de exercícios práticos e de simulação de situações de comunicação e assertividade em contexto laboral.

A classificação final da participação dos formandos no curso de formação, baseada numa escala de 0 a 20 valores, é composta em 30% pela nota atribuída à participação dos formandos e em 70% pela nota atribuída à execução de atividades e exercícios práticos.

Sede: Avenida Elias Garcia, n.º 162, 7.º Dto. – 1050-102 Lisboa ● **Escritórios:** Porto e Viana do Castelo

NIPC.: 514553189 ● Tel. 21 799 50 50 ● cedr@cedr.pt ● www.cedr.pt

CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO

Para obterem aprovação, os formados necessitam de cumulativamente cumprir com o seguinte:

Ter uma assiduidade de 100% da duração total do curso.

Ter uma classificação final igual ou superior a 9,5 valores, de acordo com a seguinte escala de avaliação:

0 - 9,4 valores Insuficiente Não aprovado

9,5 – 13,4 valores Suficiente

13,5 – 17,4 valores Bom Aprovado

17,5 – 20 valores Muito Bom

Aos formandos que obtiverem aproveitamento será entregue um Certificado de Formação Profissional emitido pelo CEDR na plataforma SIGO. A quem não obtiver aproveitamento ou não tiver a frequência mínima será emitida uma declaração de frequência do curso.

Espaços e Requisitos Logísticos

- Sala teórica e prática com boa luminosidade, ventilação, temperatura e isoladas de ruídos perturbadores ao bom funcionamento da ação;
- Mesas;
- Cadeiras;
- Videoprojector;
- Quadro branco e canetas;
- Tela e portátil;
- Acesso à internet;
- Espaço equipado com todos os recursos didáticos necessários;
- Acesso à internet;
- Plataforma ZOOM TEAMS.

Recursos Materiais e Pedagógicos

- Computador para o Formador, com projetor e tela de projeção;
- Quadro e respetivas canetas;
- Material específico para a concretização de dinâmicas de grupo;
- Suportes de apoio à aprendizagem.

Documentação de Apoio

No decorrer da ação de formação será facultado aos Formandos um conjunto de suportes de apoio, nomeadamente, apresentação em PowerPoint (utilizada pelo formador) manuais, grelhas de análise, exercícios e textos bem como outros instrumentos de experimentação e consolidação de conhecimentos, que forem considerados fundamentais para o desenvolvimento das aprendizagens no âmbito do presente curso.

Sede: Avenida Elias Garcia, n.º 162, 7.º Dto. – 1050-102 Lisboa ● **Escritórios:** Porto e Viana do Castelo

NIPC.: 514553189 ● Tel. 21 799 50 50 ● cedr@cedr.pt ● www.cedr.pt