

<b>PLANO DE DISCIPLINA</b>
<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b> LABORATÓRIO DE PRÁTICAS SECRETARIAIS
<b>CURSO:</b> Técnico em Secretariado
<b>PERÍODO:</b> 2º - a partir de 2019
<b>CARGA HORÁRIA:</b> 67 HORAS
DOCENTE RESPONSÁVEL:

<b>EMENTA</b>
Rotinas secretarias: recepção e atendimento a clientes externos e internos. Organização das rotinas de trabalho (formulários). Atendimento telefônico. Utilização e administração da agenda (física e eletrônica), <i>follow-up</i> (manual e digital). Noções de práticas arquivísticas (impresso e digital). Microfilmagem. Administração das rotinas de viagens: planejamento, organização, reservas de passagens e hotéis, prestação de contas. Fluxo de documentos (impressos e digitais) e gerenciamento da Informação. Planejamento e organização de reuniões: elaboração de ata, edital de convocação e <i>check list</i> ,

<b>COMPETÊNCIAS</b>
Exercer com excelência as rotinas secretarias.

<b>OBJETIVOS</b>
<p><b>Geral:</b> Conhecer as práticas que regem a organização do trabalho do secretário</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planejar e organizar rotinas de trabalho;</li> <li>- Agendar compromissos,</li> <li>- Atender o público interno e externo;</li> <li>- Organizar o fluxo de informações, arquivando e direcionando documentos.</li> <li>- Planejar Viagens e Reuniões</li> </ul>

<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
<p><b>Rotinas de Trabalho da Secretária</b> Atribuições diárias da secretária: e organização do fluxo de informações Eficácia profissional e administração do tempo Ambiente e particularidades do trabalho Organização da agenda/calendário/reuniões/arquivo Agenda eletrônica e física <i>Follow-up / follow through</i></p> <p><b>Arquivo e Documentação</b> Noções de práticas arquivísticas (arquivo impresso e digital). Informação a serviço da empresa Fases do processo de documentação Classificação de documentos Microfilmagem Regras práticas para manter o arquivo atualizado Sistema de arquivamento nas empresas Sistema de arquivamento em órgãos públicos Métodos de arquivamento</p> <p><b>Técnicas de Recepção</b> Atendimento pessoal e telefônico</p> <p><b>Viagens</b> Planejamento, organização, reservas, contatos e orçamentos.</p> <p><b>Reuniões</b> Tipos, objetivos e técnicas; planejamento e organização; agendamento; tipos de convocação; preparo de ambiente e equipamentos.</p>

### METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teórico-expositivas, debates, trabalhos individuais, estudos de caso, visita técnica, leituras e análises de textos, apresentação de vídeos, simulações e atividades práticas em sala de aula.

### AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E DE APRENDIZAGEM

Provas e trabalhos individuais e/ou coletivos, apresentação e discussão de textos, participação em aula.

### SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO PARA A RECUPERAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Exercícios de revisão, análises críticas de casos e estudos dirigidos.

### RECURSOS NECESSÁRIOS

Quadro, pincel, TV/DVD, data-show, microcomputador, internet, textos de apoio e visitas técnicas.

### BIBLIOGRAFIA

#### Bibliografia Básica:

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Ixceli M. **Técnicas de recepção**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.  
CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. São Paulo: D'Livros, 2003.  
DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2009.  
GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para secretárias**. Summus, 2000.  
GARCIA, E.; SILVA, E. **Secretária executiva**. São Paulo: Thompson, 2005.  
GUIMARÃES, M. E. **Livro azul da secretária Moderna**. São Paulo: Érica, 2001.  
LINKEMER, B. **Secretária Eficiente**. São Paulo: NOBEL, 1999.

#### Bibliografia Complementar:

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. São Paulo: ATLAS, 1999.  
PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 1991-97  
SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 1999.  
VEIGA, D. R. **Guia de secretariado: Técnicas e comportamento**. São Paulo, Érica, 2007.



Handwritten signature: *José Gilson de Barros*  
Stamp: José Gilson de Barros  
Instituto Federal de Paraíba  
Unidade de Ensino e Negócios  
SIAPE 2731416