

# Certificado

nº 6275054960922022686

Certificamos que **Carina Barboza Domiciano**, CPF **160.756.497-19**, concluiu com **100% de frequência** o curso com carga horária de **120 horas**:

## Secretariado

O curso foi realizado de **10/02/2022 até 20/04/2022** com base legal na Constituição/88 Artigo 206º II, Artigo 209º, Lei nº 9.394/96, Decreto nº 5.154/2004 e Resolução CNE - MEC nº 04/99 Artigo 7º § 3º. O aluno obteve **aproveitamento de 100%** na prova aplicada ao final do curso.

*Ibiúna/SP, 20 de abril de 2022*



\_\_\_\_\_  
**Carina Barboza Domiciano**  
Aluno(a)

\_\_\_\_\_  
**Otávio Medeiros Dias**  
Professor Geral



## Grade curricular:

Quem É O Profissional de Secretariado?. Secretariado É uma Função ou uma Profissão?. Qual O Papel do Profissional de Secretariado?. Qual É O dia do Profissional de Secretariado?. Origem. Idade Antiga – Escrivas. Idade Média – Monges. Idade Moderna. Pós-guerras. Dias Atuais – Profissional de Secretariado. Novo Perfil do Profissional. Mudanças nas Organizações. Desenvolvimento de Competências. Exigências. Gestão do Sistema Secretarial. Sistema Secretarial E Seus Subistemas. Gestão de Processos Administrativos. Atendimento ao Telefone. Agenda. Follow-up. Trâmite de Correspondências E Documentos. Gestão Para Apoio Logístico. Organização de Eventos. Organização de Viagens. Reuniões. Contratação de Serviços Terceirizados. Gestão de Relacionamentos. Interno. Externo. Gestão da Comunicação Organizacional. Qual O Papel da Secretária. Qualidades E Conhecimentos de uma Secretária. Atividades Frequentes de uma Secretária. Marketing Pessoal. Comunicação. Comunicação não Verbal. Atendimento. A Empresa. Atuação da Secretária Dentro da Empresa. Liderança. Arquivo. Métodos de Classificação do Arquivo. Classificação Quanto À Evolução. Classificação Quanto ao Gênero. Classificação Quanto À Natureza do Assunto. Classificação Quanto À Organização. Arquivo da Secretária. Cuidados E Tratamento Ideal com os Documentos. Correspondências Comerciais. Ata. Microfilmagem. Atestado. Declaração. Carta Comercial. Memorando. Carta Oficial. Requerimento. Circular. Procuração. Abreviaturas Mais Usadas nas Correspondências. Pronomes de Tratamento Usados. Serviços Postais. Comunicações Virtuais. Relações Públicas E Comunicação. Falando de Comunicação. Comunicação. dia A dia do Profissional de Secretariado. em Contato com Fornecedores. em Contato com Parceiros. em Contato com Clientes. Quem É O Cliente?. Tipos de Comunicação. Comunicação Oral. Comunicação Escrita. O Profissional de Secretariado E A Imagem da Organização. Gestão da Informação. O que É Documento?. Para que Servem os Documentos?. Apoio da Tecnologia na Gestão da Informação. Intranet. Servidor de Arquivos. ERP. Microfilmagem. Entenda O que É Gestão do Conhecimento. Comunicação Oral. Comunicação E Compreensão. Barreiras da Comunicação. Assertividade E Comunicação. Empatia E Comunicação. Organização de Eventos. Briefing - O Primeiro Passo Para O Sucesso. Definindo O Tipo de Evento. Principais Tipos de Eventos. Checklist - não Corra O Risco de ser Traído Pela Memória. de Olho no Cronograma. Como Conseguir Apoios E Patrocínios. Procedimentos Durante O Evento. Pós-evento - Feche seu Trabalho com Chave de Ouro. Cerimonial E Protocolo. por que Existem O Cerimonial E O Protocolo?. Formas de Tratamento. Tipos de Trajes. Lei, Dedicção E bom Senso - Grandes Amigos do Cerimonialista. Equipamentos, Fornecedores E A Segurança nos Eventos. os Equipamentos Necessários Para um Evento. Contratação de Fornecedores. de Olho na Reputação do Fornecedor. Cuidados com O Contrato. Supervisão do Serviço. Segurança É Coisa Séria. Ética no Relacionamento com os Fornecedores. Divulgação de Eventos. Orçamento E Cronograma. Definindo as Estratégias de Divulgação. Veículos Adequados Para Cada Público. Divulgação Para Público Interno. Divulgação Para Público Externo. Divulgação Para Público Interno E Externo. Relacionamento com A Imprensa. Espanhol E Inglês Para Eventos. Falando Inglês E Espanhol em Eventos. Recepção E Organização de Eventos com Estrangeiros. Apresentando Pessoas E A si Mesmo. Conhecendo os Tipos de Eventos. Conceituação E Importância do Estudo da Matemática Financeira. Elementos Básicos em Matemática Financeira. Juros. Juros Simples. Juros Compostos. Compatibilidade dos Dados. Fórmulas Básicas. Observações. Cálculo de Taxa Linear E Exponencial. Acumulação de Índices. Acumulação de Índices Positivos. Acumulação de Índices Negativos. Taxa Nominal E Efetiva. Cálculo de Prestações com Períodos Regulares. Taxa Média E Prazo Médio Ponderados. Valor Desajogado ou Valor Presente. Desconto de Cima Para Baixo. Desconto de Baixo Para Cima. Duplicatas. Desconto de Duplicatas. cdi - Certificado de Depósito Interbancário. Cálculo de Taxa de Juros em Prestações. Revolução Industrial. Evolução dos Negócios. Século xx. A Revolução Industrial Moderna. Resumindo. Rotinas Administrativas. Função Compra. Função Almoarifado, Função Limpeza E Manutenção. Função Garagem. Resumindo. Tesouraria. Rotinas Financeiras. Contabilidade. Controladoria. Índices. Resumindo. Ética E Cidadania. Higiene E Segurança do Trabalho. O que se Entende por Higiene no Ambiente de Trabalho. O que É Segurança do Trabalho. Qual A Relação Entre Higiene E Segurança do Trabalho. Legislações que Regulamentam Essas Práticas. Qual A Importância da Higiene E Segurança do Trabalho em uma Empresa. Riscos Físicos. Riscos Químicos. Riscos Biológicos. Riscos Ergonômicos. Riscos Psicossociais. Riscos Mecânicos. Como Aplicar A Higiene E Segurança do Trabalho no dia A Dia. O que Acontece Quando A Empresa não Cuida da Saúde E do Bem-estar dos Seus Profissionais. Marketing Pessoal. O que É Marketing Pessoal. Para que Serve O Marketing Pessoal. Quais são as Vantagens de Fazer Marketing Pessoal. Exemplos Práticos de Marketing Pessoal. Quais Estratégias Para Fazer um bom Marketing Pessoal. O que não Fazer Para O seu Marketing Pessoal. Qualidade no Atendimento ao Cliente. O que É Qualidade. O que É Atendimento. O que É um Atendimento de boa Qualidade. Como Prestar um Atendimento de boa Qualidade. Personalização do Atendimento. Empatia em Relação ao Cliente. Respeito Pelo Cliente. Motivação. Satisfação Sempre. Técnicas Administrativas. Empreendedorismo. Empreendedorismo na Ciência Econômica. Conceito. Definição. Tipos de Empreendedores. Empreendedor Nato. Empreendedor que Aprende. Empreendedor Serial. Empreendedor Corporativo. Empreendedor Social. Empreendedor por Necessidade. Empreendedor Herdeiro. Empreendedor Normal. Legislação Trabalhista. Entenda Melhor A CLT. Conheça Direitos Trabalhistas que Você tem E Pode não Saber. Informática. O que É Informática. O que É Informática Básica. os Conceitos Básicos Mais Importantes. Para que Serve A Informática. Como Surgiu A Informática. ENIAC - O Primeiro Computador Digital. Resumo da Evolução da Informática em Quatro Períodos. Redação Oficial. Gramática Normativa da Língua Portuguesa. O Estilo Oficial. Critérios de Formalidade, Elegância, Hierarquia E Padronização. Emprego dos Pronomes de Tratamento. Comunicação. Processos da Comunicação. Elementos da Comunicação. Tipos de Linguagem. Tipos de Comunicação E Variações da Língua. Redação Técnica. Conhecendo as Qualidades dos Documentos na Redação Técnica. Clareza. Concisão. Coesão. Coerência. Correção. Formalidade. Pronomes de Tratamento. Impessoalidade. Harmonia. Polidez. Estrutura dos Documentos. Timbre. Número de Controle. Local E Data. Destinatário. Assunto. Vocativo. Conteúdo. Fecho. Identificação do Signatário. Tipos de Correspondências Comerciais. Carta Comercial. Mala Direta. Relatório. Ata. Aviso. Recibo. Declaração. Circular. Ofício. Memorando. Requerimento. Questões Notacionais da Língua. por Que, por Quê, Porque ou Porquê. mal ou Mau. há X a. Peculiaridades do Verbo Haver. Peculiaridades do Verbo Fazer. Mais X Mas X Más. A fim de X Afim. Trás ou Traz. de Trás ou Detrás. Sessão, Seção ou Cessão. Onde ou Aonde. Para eu ou Para Mim. Meio ou Meia. ao Invés de ou em vez de. Este ou Esse. Sobre ou Sob. Senão ou se Não. À Medida que ou na Medida em Que. Embaixo ou em Baixo. Conceitos Básicos E Componentes do Computador. Sistema Operacional. Partes Internas E Externas do Computador. Componentes Internos. cpu (central Processing Unit). Memória ram (random Access Memory). Placa-mãe. Disco Rígido (HD) ou ssd (solid State Drive). Componentes Externos. Monitor. Teclado E Mouse. Impressora. Hardware E Software. Hardware. Software. Periféricos de Entrada. Periféricos de Saída. Microsoft Word. Conceito E Funcionalidades. Criar E Formatar Documentos. Inserir Imagens E Tabelas. Verificação Ortográfica. Explorando Arquivos. Abrir Documentos. Salvar Documentos. Compartilhar Documentos. Enviar por E-mail. Compartilhar Online. Microsoft Excel. Introdução ao Excel. Criar Tabelas E Gráficos. Usar Fórmulas Para Cálculos. Utilizando O Aplicativo. Formatação de Células. Criação de Gráficos. Navegadores E Pesquisas na Internet. Navegadores. Google Chrome. Mozilla Firefox. Microsoft Edge. Safari. Opera. Outros Motores de Busca. Downloads E Uploads. Downloads. Uploads. Pesquisas na Internet. Google Search. Armazenamento em Nuvem E E-mail. Armazenamento em Nuvem. Google Drive. Dropbox. Microsoft OneDrive. Criando um E-mail. Configuração de E-mail. Gmail. Outlook. Enviar E Receber Mensagens. Introdução. Entendendo O Elemento Humano. O Elemento Humano E sua Viabilidade. Cognição Humana. Homem Complexo. Padrões Básicos de Percepção Interna. Fatores de Percepção Interna. Hierarquia das Necessidades de Maslow. Teoria dos Dois Fatores de Herzberg. Teoria Contingencial de Victor Vroom. A Expectação. Personalidade E Autoconhecimento. Fatores de Percepção Externa E Percepção Social E Interpessoal. Inteligência Emocional. Comunicação. Feedback. Tipos de Feedback. O Comportamento Humano nas Organizações. Atributos Básicos de um Grupo. Papéis. Estrutura Grupal. Status. Normas. Desenvolvimento dos Grupos. Tipos de Equipes. Princípios do Relacionamento Humano. Conflitos E Suas Implicâncias. Administração de Conflitos. Habilidades de Líder com Conflitos. Técnicas de Resolução de Conflitos. Negociação E Habilidades Para Negociar Eficazmente. Tipos de Negociadores. Estratégias de Barganha. O que É Atendimento. Escutar E Responder. dar ou Prestar Atenção. Servir. Quem É O Cliente. Tipos E Perfis Comportamentais de Clientes. A Importância de Conhecer O Comportamento do Consumidor. Necessidades E Desejos de Clientes. Finalidade do Atendimento A Clientes. A Conquista E O Encantamento de Clientes. Como Prestar um Atendimento de Qualidade. Atitude E Postura. dez Mandamentos do bom Atendimento. Soluções de Problemas de Clientes. A Comunicação no Atendimento A Clientes. A Percepção E A Empatia. Habilidades de Negociação. Habilidades Necessárias Para Fazer Diferença no Atendimento. Padrões de Atendimento, Procedimentos Internos, Avaliação de Desempenho E Aperfeiçoamento Contínuo. Aspectos Legais do Atendimento ao Cliente. Transparência E Ética nas Relações de Consumo.

08.179.401/0001-62

**CURSOS VIRTUAIS LTDA**

Rua dos Caiçaras, S/N - QD 6 LT 10  
Vale das Araucárias - CEP 18150-000  
IBIUNA - SP



**Registro nº 6275054960922022686 Livro 11-D Folha 63**

Curso (modalidade EAD) com fundamento legal na Constituição Federal/88 Artigo 206º Inciso II e Artigo 209º, Lei nº 9.394/96, Decreto nº 5.154/2004 e Resolução CNE - MEC nº 04/99 Artigo 7º § 3º.

Consulte a validade do certificado em <https://www.cursosvirtuais.net/validade/>