

PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	SECRETARIADO
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Secretariado

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Secretariado, o aluno deverá ser capaz de compreender o papel do secretariado nas organizações e aplicar procedimentos de apoio administrativo, incluindo gestão de agendas, documentos, correspondências, reuniões, viagens e eventos. Também deverá desenvolver competências de comunicação oral e escrita, redação técnica, atendimento ao cliente, organização de arquivos e gestão da informação com apoio de ferramentas de informática. Deverá ainda reconhecer princípios de ética, segurança no trabalho, relações interpessoais, negociação e resolução de conflitos, além de compreender noções de matemática financeira, rotinas administrativas e financeiras, contribuindo para a execução organizada e eficiente das atividades secretariais.

ATIVIDADES/AULAS:

- 1) Introdução
- 2) Secretariado
- 3) Rotinas de Secretariado
- 4) Matemática Financeira Básica
- 5) Práticas Administrativas
- 6) Rotinas Administrativas
- 7) Comunicação e Redação Técnica
- 8) Noções de Informática Básica
- 9) Atendimento ao Cliente
- 10) Relações Interpessoais no Trabalho

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:

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 – Escribas
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 subsistemas
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, dedicação 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 desagiado 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 almoxarifado
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 expectativa
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 implicações

Administração de conflitos
Habilidades de lidar 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
Finalidades 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

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil
Código: 190

