

# Plano de curso

**Técnico em Secretariado**

Habilitação Profissional Técnica  
de Nível Médio

Eixo tecnológico: Gestão e  
Negócios

Segmento: Gestão

2017



## 1. Identificação do curso

**Título do curso:** Técnico em Secretariado

**Eixo tecnológico:** Gestão e Negócios

**Segmento:** Gestão

**Carga horária:** 800 horas

**Código DN:** 1923

**Código CBO:** 3515-05

## 2. Requisitos e formas de acesso<sup>1</sup>

### Requisitos de acesso

- Idade mínima: 17 anos
- Escolaridade: cursando a 2ª série do Ensino Médio

### Documentos exigidos para matrícula

- Documento de identidade
- CPF
- Comprovante de escolaridade
- Comprovante de residência

Quando a oferta deste curso ocorrer por meio de parceria, convênio ou acordo de cooperação com outras instituições, deverão ser incluídas neste item as especificações, caso existam. Menores de 18 anos devem estar acompanhados de um responsável legal, portando documento de identidade e CPF.

---

<sup>1</sup> Os requisitos de acesso indicados neste plano de curso consideram as especificidades técnicas da ocupação e legislações vigentes que versam sobre idade mínima, escolaridade e experiências requeridas para a formação profissional e exercício de atividade laboral. Cabe a cada Conselho Regional a aprovação de alterações realizadas neste item do plano de curso, desde que embasadas em parecer da Diretoria de Educação Profissional.

A partir das transformações ocorridas nas estruturas organizacionais, apontadas por instituições como Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec)<sup>2</sup>, que atingiram diretamente os seus setores de atuação, surge a necessidade de avaliação das atividades secretariais, para uma efetiva assessoria à gestão.

Nesse contexto, o profissional Técnico em Secretariado atua nas diferentes organizações, com público interno e externo. Dessa forma, a profissão caracteriza-se por estar muito próxima dos centros decisórios de uma organização.

Assim, o desafio revela-se na amplitude e dimensão de sua ação no cenário corporativo, que depende da esfera hierárquica em que está inserida e, em contrapartida, exige do profissional sólidos conhecimentos do segmento de mercado em que atua, assim como o domínio de novas tecnologias, requerendo alta capacidade de análise e articulação estratégica. Dessa forma, o Técnico em Secretariado cresce de maneira significativa, com abrangência considerável no mercado de trabalho, consequência da versatilidade assumida pelos profissionais da área.

#### **Objetivo geral**

Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.

#### **Objetivos específicos**

- Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e estimulem o aprimoramento contínuo.
- Estimular, por meio de situações de aprendizagens, atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos.
- Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas.
- Promover avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem.

---

<sup>2</sup> FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

- Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

#### 4. Perfil profissional de conclusão

O Técnico em Secretariado é o profissional responsável pelo assessoramento aos gestores de organizações, nos processos administrativos gerais e de apoio a eventos corporativos.

Esse profissional atua em conformidade com as características do contexto em que está inserido, utilizando-se de técnicas secretariais e ferramentas tecnológicas. No desenvolvimento de suas atividades, executa e acompanha fluxos processuais de gestão, organização e registro administrativo, de informação e de relacionamento com clientes internos e externos. Relaciona-se e trabalha com equipes, interagindo com profissionais de diversos setores da organização.

O profissional habilitado pelo Senac tem como Marcas Formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, colaboração e comunicação, criatividade e atitude empreendedora, autonomia digital e atitude sustentável, com foco em resultados. Essas Marcas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Tal perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sua capacidade de transformação da sociedade.

A ocupação está situada no eixo tecnológico de Gestão, cuja natureza é “gerir” e pertence ao segmento Gestão. No Brasil, o exercício profissional é regulamentado pela Lei n. 7.377, de 30/9/1985, e complementado pela Lei n. 9.261, de 10/1/1996.

#### Competências

- Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.
- Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.
- Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.
- Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.
- Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.
- Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.
- Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.

## 5. Organização curricular<sup>3</sup>

O Modelo Pedagógico Senac estrutura o currículo do curso Técnico em Secretariado com base nos fazeres profissionais – as competências –, organizadas a partir das seguintes Unidades Curriculares:

| Unidades Curriculares  |   | Carga horária |
|--|---|---------------|
| UC 8: Projeto Integrador Técnico em Secretariado<br>(44 horas) | UC 1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão | 108           |
|  | UC 2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão                              | 108           |
|  | UC 3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão        | 108           |
|  | UC 4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão             | 108           |
|  | UC 5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão      | 108           |
|  | UC 6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos          | 108           |
|  | UC 7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão     | 108           |
| <b>Carga horária total</b>                                     |   | <b>800</b>    |

- **Pré-requisitos**

As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas subsequentes ou concomitantes, segundo a disposição de cada Departamento Regional.

- **Correquisitos**

A UC 8 Projeto Integrador Técnico em Secretariado deve ser ofertada simultaneamente às demais Unidades Curriculares.

---

<sup>2</sup>De acordo com o Art 26, § 5º, da Resolução CNE/CP nº 1/2021, quando ofertado na modalidade presencial, o plano do curso técnico pode prever carga horária na modalidade a distância, até o limite indicado no CNCT, desde que haja suporte tecnológico e seja garantido o atendimento por docentes e tutores.

## 5.1. Detalhamento das Unidades Curriculares parei aqui

**UC 1:** Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão

**Carga horária:** 108 horas

| Indicadores   |
|---|
| 1. Executa os processos de trabalho dos diversos setores, atentando-se a estrutura hierárquica e preservando aspectos culturais da organização. |
| 2. Organiza e providencia recursos para o funcionamento administrativo, conforme demandas recebidas e processos institucionais.                 |
| 3. Controla o fluxo de solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interface.    |

| Elementos da Competência  |
|---|
| <b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principais conceitos e práticas da: Administração Científica; teoria clássica; Administração Humanista; teoria neoclássica; modelo japonês e administração nos tempos atuais.</li><li>• Cultura organizacional: conceitos e elementos.</li><li>• Principais funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.</li><li>• Organizações: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, esferas e áreas funcionais).</li><li>• Processos organizacionais: conceito, inter-relações e aplicabilidade.</li><li>• Principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas; Logística, Finanças, Marketing e Vendas e Jurídico. Forma e importância da atuação do setor nas organizações, atribuições, processos sob sua responsabilidade e documentos relacionados.</li></ul> |
| <b>Habilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicar-se de maneira assertiva.</li><li>• Mediar conflitos nas situações de trabalho.</li><li>• Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.</li><li>• Interpretar documentos institucionais e de política organizacional.</li></ul>  |
| <b>Atitudes/Valores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li><li>• Proatividade no atendimento e na resolução de problemas nos processos institucionais.</li><li>• Empatia no trato com as pessoas.</li></ul>   |

| <b>Elementos da Competência</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>• Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.</li> <li>• Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.</li> </ul> |

**UC 2:** Realizar atividades secretariais de apoio à gestão

**Carga horária:** 108 horas

| <b>Indicadores</b>  |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabelece atividades secretariais, de acordo com os indicadores de prioridades e periodicidade das atividades da organização.</li> <li>2. Coordena compromissos e processos, considerando as técnicas de gerenciamento de agenda e <i>follow-up</i>, de acordo com demanda de superiores, pares e subordinados.</li> <li>3. Planeja e organiza reuniões e viagens nacionais e internacionais, considerando aspectos culturais e demais especificidades cabíveis a cada processo, a partir das demandas da gestão.</li> </ol> |

| <b>Elementos da Competência</b>   |
|---|
| <p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• História e evolução da profissão de Secretariado: aspectos históricos relacionados à profissão; Legislação e atuação, regulamentação e código de ética.</li> <li>• Ambiente e atividades secretariais: critérios de organização do ambiente e periodicidade das atividades.</li> <li>• Marketing pessoal: imagem (vestuário, normas de etiqueta e comunicação); <i>networking</i>: conceito e uso; boas práticas no relacionamento interpessoal.</li> <li>• Atualização e organização de agenda: critérios para agendamento de compromisso e de contatos; controle de espaços; agenda física e virtual.</li> <li>• Etapas de planejamento e organização de encontros de trabalho e negócio: reuniões nacionais e internacionais; organização de público interno, externo e estrangeiro; multiculturalidade; número de participantes; tipologia; convocação; pauta e ata; apoio logístico e recursos tecnológicos.</li> <li>• Regras e critérios para organização de viagem nacional e internacional: protocolo de países, bagagem, restrição de classes de voos; Anac – Agência Nacional da Aviação Civil; documentação; vacinas; escolha de assento (regras), seguro-viagem.</li> <li>• <i>Follow-up</i>: conceito, técnica e aplicação.</li> </ul> |

| <b>Elementos da Competência</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do tempo: conceito e técnica (desperdiçadores do tempo, indicadores de prioridades, modelos de controle).</li> <li>• Equipamentos, materiais e documentos de trabalho: fluxo, parâmetros, controle e conservação.</li> <li>• Fusos horários.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar-se de maneira assertiva.</li> <li>• Reconhecer os indicadores de prioridade.</li> <li>• Identificar a necessidade de periodicidade das tarefas.</li> <li>• Incluir informações e documentos para <i>follow-up</i>.</li> <li>• Reconhecer os critérios para agendamentos.</li> <li>• Identificar regras e critérios para organização de reuniões e viagens.</li> <li>• Reconhecer os parâmetros de controle e conservação de materiais e equipamentos.</li> </ul> <p><b>Atitudes/Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>• Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.</li> <li>• Eficiência na organização e atualização dos arquivos.</li> <li>• Flexibilidade no relacionamento com equipes de trabalho e clientes.</li> <li>• Respeito às diferentes culturas, crenças e comportamentos.</li> <li>• Responsabilidade no cumprimento de prazos.</li> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> </ul> |

**UC 3:** Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão

**Carga horária:** 108 horas

| <b>Indicadores</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recebe e encaminha clientes internos e externos, conforme necessidades e políticas da organização.</li> <li>2. Orienta clientes internos e externos, por meio de comunicação presencial e/ou virtual, conforme necessidades e políticas da organização.</li> </ol> |



## Elementos da Competência

### Conhecimentos

- Estrutura organizacional e suas inter-relações: conceito, organograma (distribuição das áreas e funções administrativas e operacionais).
- Elementos de comunicação: contexto, emissor, receptor, canal, mensagem, ruídos e *feedback*.
- Atendimento à diversidade humana: definição e legislação relativos a gênero (LGBTI), mobilidade reduzida, idosos, gestantes, raça e etnia, obesidade e pessoas com deficiência (PCDs).
- Tipos e técnicas de atendimento: presencial, eletrônico, telefônico e impresso.
- Expressões idiomáticas básicas em inglês e espanhol para atendimento.
- Técnicas de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, níveis, áreas, consequência e resolução.
- Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.
- Saúde e Segurança no Trabalho: ações que auxiliam na preservação da saúde física e mental e qualidade de vida no trabalho; legislação (NR 26 - Sinalização de Segurança e NR 17 – Ergonomia).

### Habilidades

- Identificar o perfil e as necessidades dos clientes.
- Aplicar técnicas de atendimento.
- Identificar aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Interpretar normas e diretrizes organizacionais.
- Pesquisar e organizar dados, documentos e informações relativas aos processos da organização.
- Demonstrar capacidade de análise e síntese.
- Mediar conflitos nas situações adversas.
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho.

### Atitudes/Valores

- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Empatia no trato com as pessoas
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Respeito à diversidade.

### Elementos da Competência

- Proatividade no atendimento aos clientes.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Zelo na postura profissional.

**UC 4:** Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão

**Carga horária:** 108 horas

### Indicadores

1. Redige documentos, conforme necessidades do gestor e da organização, de acordo com as normas da Língua Portuguesa e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
2. Presta informações de acordo com as necessidades dos clientes e conforme os procedimentos organizacionais.

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

- Processo de comunicação: conceito (emissor, receptor, código, mensagem e canal).
- Meios de interação: tipos (telefone, *e-mail*, videoconferência, correspondência) e formas de utilização.
- Comunicação verbal e não verbal: perfil do interlocutor; tipos de linguagem (formal e não formal, vícios de linguagem, uso de gírias); boas práticas e adequação da linguagem ao contexto organizacional.
- Elementos textuais aplicados à comunicação organizacional: clareza, concisão, coerência e coesão.
- Principais regras gramaticais aplicadas a textos organizacionais: conceito e uso (pontuação, acentuação, crase, ortografia, homônimos, pronomes).
- Redação empresarial: tipos (*e-mails*, formulários, cartas, memorandos, ofícios, protocolos, relatórios, entre outros) e características (tamanho, estrutura, fluidez e objetivos).
- Formatação de textos e apresentações organizacionais: editores de texto e de apresentações gráficas, modelos de documento (pré-formatados) e normas da ABNT.

#### Habilidades

- Interpretar correspondências e documentos técnicos.
- Escrever textos, relatórios, atas e cartas.
- Comunicar-se de maneira assertiva.

| <b>Elementos da Competência</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operar editor de textos.</li> <li>• Operar mídias para criação e exibição de apresentações.</li> </ul> <p><b>Atitudes/Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>• Empatia no trato com as pessoas.</li> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>• Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.</li> <li>• Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.</li> </ul> |

**UC 5:** Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão

**Carga horária:** 108 horas

| <b>Indicadores</b>  |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra o acesso de consultas e devoluções de documentos arquivados, de acordo com os critérios de arquivamento e cultura da organização.</li> <li>2. Organiza e encaminha documentos à guarda ou descarte, de acordo com sua tipologia, fluxo e plano de arquivamento da organização.</li> <li>3. Pesquisa, localiza e recupera documentos, física ou digitalmente, de acordo com os critérios e plano de arquivamento da organização.</li> </ol> |

| <b>Elementos da Competência</b>  |
|--|
| <p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquivo: história, arquivo, documento e documentação.</li> <li>• Órgãos normalizadores e normas regulamentadoras para gestão documental.</li> <li>• Documentos gerados e tipologia documental das seções e departamentos da instituição.</li> <li>• Classificação de documentos: conceito e aplicabilidade.</li> <li>• Métodos de arquivamento e ordenamento de documentos: alfabético, numérico, geográfico, alfanumérico, ideográfico e variadex.</li> <li>• Tabela de temporalidade: conceito e aplicabilidade.</li> <li>• Tipos e usabilidade dos acessórios para armazenamento de documentos: arquivo de aço, arquivo de madeira, pasta-suspensa, visores e etiquetas.</li> <li>• Sistemas de gestão eletrônica – GED: conceito, benefícios e aplicabilidade.</li> </ul> |

| <b>Elementos da Competência</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservação e integralidade do documento: orientações e recomendações.</li> <li>• Saúde e segurança no manuseio de documentos: uso de EPIs, Ergonomia (NR-17), prevenção contra incêndio (NR-23).</li> <li>• Critérios e processos para empréstimo e devolução de documentos: prazos, orientações e recomendações.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender normas de saúde e segurança conforme legislação vigente.</li> <li>• Comunicar-se de maneira assertiva.</li> <li>• Reconhecer os critérios para o processo de arquivamento de documentos da organização.</li> <li>• Interpretar e manusear dados de sistemas de gestão documental.</li> </ul> <p><b>Atitudes/Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>• Atenção e organização na execução do trabalho.</li> <li>• Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.</li> <li>• Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.</li> <li>• Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.</li> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>• Zelo pela ordem e organização do arquivo.</li> </ul> |

**UC 6:** Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos

**Carga horária:** 108 horas

| <b>Indicadores</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orça e contrata serviços, produtos e valores, atendendo a política interna e conforme a necessidade do executivo e pares.</li> <li>2. Recebe, verifica e encaminha pagamento, em sistema de controle, de acordo com os prazos estabelecidos em contrato e na política da organização.</li> <li>3. Presta contas e finaliza contratos e aquisições de acordo com os processos organizacionais.</li> </ol> |

## Elementos da Competência

### Conhecimentos

- Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.
- Moedas: tipos de moedas e suas origens, moedas de maior circulação e cálculos para conversão das principais moedas.
- Elaboração de planilhas financeiras e/ou orçamentárias: objetivo, critérios para utilização, modelos, formatação e principais fórmulas.
- Adiantamentos, prestação de contas e reembolsos: uso e controle e a importância da política interna.
- Contrato de prestação de serviços, nota fiscal e boletos: política de contratação e controle de prazos de vencimento.
- Locação de veículos: cotação, orçamento, contratação e pagamento.
- Cartões corporativos: objetivo e cuidados no uso.
- Noções de fluxo de caixa.
- Controle de caixa: Contas a pagar/receber.
- Cálculo de porcentagem e juros aplicados a pagamentos e notas fiscais.
- Tipos de veículos.

### Habilidades

- Identificar o tipo de moeda correspondente a cada país ou bloco econômico.
- Incluir dados em planilhas de apoio aos processos administrativos
- Calcular juros simples e composto e conversão de moedas
- Interpretar contratos, notas fiscais e boletos.
- Redigir documentos e formulários.
- Utilizar ferramentas de planilha digital.
- Pesquisar dados e informações em *sites* especializados.

### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade no uso dos recursos organizacionais.
- Rigor no uso dos recursos financeiros disponibilizados.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Probidade no manuseio de valores.

| <b>Elementos da Competência</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proatividade no encaminhamento das atividades.</li> </ul> |

**UC 7:** Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão

**Carga horária:** 108 horas

| <b>Indicadores</b>  |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanha o plano de trabalho da recepção e o receptivo do mestre de cerimônias e de autoridades, de acordo com o planejado para o evento.</li> <li>2. Acompanha as ordens de serviços, o <i>checklist</i> e as formalizações para a realização do evento, de acordo com o planejado.</li> <li>3. Auxilia o trabalho do mestre de cerimônias quanto à ordem e o tempo das falas das autoridades, e ajusta o roteiro do cerimonial, quando necessário.</li> <li>4. Auxilia o receptivo na elaboração da lista de convidados, das nominatas e do protocolo de boas-vindas.</li> <li>5. Acompanha a avaliação do evento executado, de acordo com a ferramenta e os objetivos definidos.</li> </ol> |

| <b>Elementos da Competência</b>   |
|---|
| <p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos: conceitos, classificação, tipologia e estratégias de divulgação.</li> <li>• Ferramentas de organização: <i>checklist</i>, tipos de orçamento, ordem de serviço, cronograma, relatórios e lista de convidados.</li> <li>• Infraestrutura: organização, estrutura (espaços e serviços), equipes de trabalho (dimensionamento, perfis, responsabilidades e atribuições).</li> <li>• Cerimonial e protocolo: conceitos, tipos de solenidade, legislação e características.</li> <li>• Equipamentos e materiais de trabalho: tipos, características e funções.</li> <li>• Controle de acesso: tipos, lista de convidados e conduta profissional.</li> <li>• Pós-evento: criticidade e ferramentas de avaliação.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar correspondências e documentos técnicos.</li> <li>• Redigir documentos e formulários.</li> <li>• Comunicar-se de maneira assertiva.</li> <li>• Mediar conflitos nas situações de trabalho.</li> </ul> |

### Elementos da Competência

- Operar ferramentas tecnológicas para criação e exibição de apresentações empresariais.
- Pesquisar dados e informações em *sites* especializados.
- Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.

#### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

**UC 8:** Projeto Integrador Técnico em Secretariado

**Carga horária:** 44 horas

O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno. Essa Unidade Curricular é obrigatória nos cursos de Aprendizagem Profissional Comercial, Qualificação Profissional, Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio e Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio.

O planejamento e a execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão, pois apresentam ao aluno situações que estimulam o seu desenvolvimento profissional ao precisar decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir do tema gerador.

Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas Marcas Formativas Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupo realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;

- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das Unidades Curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
  - domínio técnico-científico;
  - criatividade e atitude empreendedora;
  - visão crítica;
  - atitude sustentável;
  - colaboração e comunicação;
  - autonomia digital.

A partir do tema gerador, são necessárias três etapas para a execução do Projeto Integrador:

**1ª) Problematização:** corresponde ao ponto de partida do projeto. Na definição do tema gerador, deve-se ter em vista uma situação plausível, identificada no campo de atuação profissional e que perpassa as competências do perfil de conclusão. Nesse momento, é feito o detalhamento do tema gerador e o levantamento das questões que irão nortear a pesquisa e o desenvolvimento do projeto. As questões devem mobilizar ações que articulem as competências do curso para a resolução do problema.

**2ª) Desenvolvimento:** para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estruturem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço da sala de aula, estimulando pesquisa em bibliotecas, visita aos ambientes reais de trabalho, contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema.

**3ª) Síntese:** momento de organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos. Nessa etapa, os alunos podem rever suas convicções iniciais à luz das novas aprendizagens, expressar ideias com maior fundamentação teórica e prática, além de gerar produtos de maior complexidade. É importante que a proposta de solução traga aspectos inovadores, tanto no próprio produto como na forma de apresentação.

#### **Propostas de temas geradores**

**Proposta 1: Relações interpessoais, processos de trabalho e atuação do Técnico em Secretariado**



Assim como na vida pessoal, as relações interpessoais no ambiente profissional, comprovadamente, têm impacto na fluidez dos processos de trabalho e no alcance dos objetivos e metas das organizações.

Considerando que praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo Técnico em Secretariado envolve a interação com a gestão e sua equipe, faz-se necessário que esse profissional dê especial atenção aos aspectos que permeiam a dinâmica dessas relações, tais como: a inteligência emocional, a mediação de conflitos, a escuta ativa e o respeito à diversidade, entre outros.

Nesse contexto, recomenda-se que os alunos explorem os processos e as relações organizacionais, por meio de estratégias como situações-problema, simulações e visitas técnicas e proponham ações ou projetos com o objetivo de mapear, aperfeiçoar e/ou articular, de maneira efetiva, as relações estabelecidas entre clientes internos e externos, parceiros, gestão e equipe, em qualquer dimensão ou área da organização.

### **Proposta 2: Tecnologia e sua multifuncionalidade na área Secretarial**

A atuação do Técnico em Secretariado é caracterizada por sua multifuncionalidade. Esse profissional recebe ampla formação nas diversas áreas do conhecimento, favorecendo o desenvolvimento da visão sistêmica, indispensável para uma atuação que atenda às necessidades da gestão e de equipes de diferentes segmentos organizacionais. Nesse contexto, a tecnologia é sua aliada para potencializar processos estratégicos e contribuir para o fortalecimento da rede de relacionamento da organização, tendo em vista a sustentabilidade do negócio.

O docente, por meio da proposição de situações-problema, pesquisas, simulações ou vivências, deve propiciar um ambiente de aprendizagem que permita o desenvolvimento das propostas, articulando as competências necessárias à formação do Técnico em Secretariado. Outros temas geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

### **Indicadores para avaliação**

Para avaliação do Projeto Integrador, são utilizados os seguintes indicadores:

- Cumpre as atividades previstas no plano de ação, conforme desafio identificado no tema gerador.
- Apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas do tema gerador e objetivos do PI.

- Mobiliza as marcas formativas na proposição de estratégias e soluções de acordo com o contexto e os desafios apresentados.

## 6. Orientações metodológicas

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, entendidas como *ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo, que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo*.

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho desse profissional. Para o desenvolvimento das competências, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, ficando o aluno diante de situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e a articulação dos saberes necessários para a ação e solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem patamares crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e o contexto da ocupação.

As atividades relacionadas ao planejamento de carreira dos alunos devem ocorrer de forma concomitante ao desenvolvimento das Marcas Formativas Colaboração e Comunicação, Visão Crítica, Criatividade e Atitude Empreendedora. Recomenda-se que o tema seja abordado no início das primeiras Unidades Curriculares do curso e revisitado no decorrer de toda a formação. A partir da reflexão sobre si mesmo e da própria trajetória profissional, os alunos podem reconhecer possibilidades de atuação na perspectiva empreendedora e elaborar estratégias para identificar oportunidades e aprimorar cada vez mais suas competências. O docente pode abordar com os alunos o planejamento de carreira a partir dos seguintes tópicos: i) *ponto de partida*: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que possui e seu histórico profissional; ii) *objetivos*: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazo, e; iii) *estratégias*: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos.

Esse plano de ação tem como foco a iniciativa, a criatividade, a inovação, a autonomia e o dinamismo, na perspectiva de que os alunos possam criar soluções e buscar formas diferentes de atuar em seu segmento.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador (UCPI), recomenda-se que o docente apresente aos alunos o tema gerador da UCPI na primeira semana do curso, possibilitando aos mesmos modificar e/ou substituir a proposta inicial. Para a execução da UCPI o docente deve atentar para as fases que a compõem: a) problematização (detalhamento do tema gerador); b) desenvolvimento (elaboração das estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização) e; c) síntese (organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos).

Ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.

No tocante à apresentação dos resultados o docente deve retomar a reflexão sobre a articulação das competências do perfil profissional e o desenvolvimento das Marcas Formativas, correlacionando-os ao fazer profissional. Deve, ainda, incitar o compartilhamento dos resultados do Projeto Integrador com todos os alunos e a equipe pedagógica, zelando para que a apresentação estabeleça uma aproximação com o contexto profissional. Caso o resultado não atenda aos objetivos iniciais do planejamento, não há necessidade de novas entregas, mas o docente deve propor que os alunos reflitam sobre todo o processo de aprendizagem com intuito de verificar o que acarretou o resultado obtido.

O domínio técnico-científico, a visão crítica, a colaboração e comunicação, a criatividade e atitude empreendedora, a autonomia digital e a atitude sustentável são Marcas Formativas a serem evidenciadas ao longo de todo o curso. Elas reúnem uma série de atributos que são desenvolvidos e/ou aprimorados por meio das experiências de aprendizagem vivenciadas pelos alunos, e têm como função qualificar e diferenciar o perfil profissional do egresso no mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, compete à equipe pedagógica identificar os elementos de cada UC que contribuem para o trabalho com as marcas. Dessa forma, elas podem ser abordadas com a devida ênfase nas unidades curriculares, a depender da proposta e do escopo das competências. Portanto, trata-se de um compromisso educacional promover, de forma combinada, tanto o desenvolvimento das competências como das Marcas Formativas, com atenção especial às possibilidades que o Projeto Integrador pode oferecer.

### **Orientações metodológicas específicas por Unidade Curricular**

#### **UC 1:** Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão

O docente poderá propor discussões e atividades relacionadas ao atendimento de clientes internos e externos, por diferentes canais de comunicação e, mesmo, em língua estrangeira (Inglês e Espanhol), considerando as diversidades culturais, religiosa e de gênero, como também as necessidades especiais, faixa etária, dentre outras. Para isso, sugere-se a realização de simulações de atendimento, levando em consideração a postura profissional, a desenvoltura verbal e escrita, o consumo consciente de recursos das organizações, além de propor a resolução de conflitos e atendimentos específicos de acordo com suas características.

#### **UC 2:** Realizar atividades secretariais de apoio à gestão

Sugerem-se abordagens relativas ao planejamento, contemplando os diferentes modelos de negócio/empreendimentos, por meio da simulação de processos reais de trabalho que contemplem experiências práticas em ambientes controlados ou externos, via parceria/convênio.

#### **UC 3:** Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão

O docente deve proporcionar desafios que busquem o aprimoramento de processos acerca da comunicação, suas formas, estratégias e recursos tecnológicos, privilegiando o trabalho em equipe, as simulações e experiências práticas, com atenção às linguagens verbal e não verbal.

#### **UC 4:** Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão

Recomenda-se que o docente elabore situações de aprendizagem que problematizem a dinâmica documental, por meio do ciclo que compreende a organização, controle e arquivamento. Possibilidades como elaboração de procedimentos padrão, manuais e estratégias de avaliação se configuram como métodos ativos para o desenvolvimento desta

competência. Os desafios referentes aos processos em discussão requerem alinhamento metodológico junto à ABNT e língua culta padrão

**UC 5:** Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão

O docente poderá propor desafios objetivando a apresentação de soluções e melhorias dos processos organizacionais que compreendam o estabelecimento de prioridades, o gerenciamento de agendas e o planejamento e organização de reuniões, considerando as problematizações inerentes a esse contexto. Para tanto, recomenda-se a utilização de estratégias de simulação de processos reais de trabalho, pesquisas e produção de documentos, que privilegiem a dinâmica das rotinas secretariais.

**UC 6:** Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos

Para essa UC, o docente deverá propor situações de aprendizagem sobre o conceito, a classificação e a tipologia de eventos, bem como as etapas que compõem o respectivo planejamento e organização. Durante a realização dessa Unidade Curricular, o docente também poderá propor, em seu plano de trabalho, a realização de visitas técnicas a fornecedores, clientes, espaços destinados a realização de eventos. Poderá, ainda, propor situações que envolvam a simulação de processos que contemplem essa dinâmica de auxílio e acompanhamento de eventos.

**UC 7:** Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão

O docente poderá propor desafios objetivando a apresentação de soluções e melhorias dos processos organizacionais que compreendam o fluxo de sustentabilidade financeira de um negócio/empreendimento. Para tanto, recomenda-se que estratégias de simulação de processos reais de trabalho, pesquisas e produção de documentos privilegiem a execução de processos referentes ao orçamento, fluxo de aquisição e prestação de contas, vivenciados em ambientes controlados ou em parcerias externas. Sugere-se, ainda, a utilização de *softwares* da área financeira, quando possível.

**UC 8:** Projeto Integrador Técnico em Secretariado

A elaboração dos Projetos Integradores consistirá em propor aos alunos a realização de atividades que, pelo seu encadeamento, contemplem todas as Unidades Curriculares do curso para a contextualização e articulação das competências propostas. Diante disso, é fundamental que o docente, responsável pelo desenvolvimento desse projeto, promova a interação com os demais docentes do curso, uma vez que todos devem participar do processo.

Para o desenvolvimento do Projeto Integrador, recomenda-se a apresentação do tema gerador nos primeiros contatos com os alunos, bem como o cronograma de trabalho. Esses, por sua vez, podem validar a proposta, sugerindo adequações que devem ser analisadas e viabilizadas pelo docente.

Caso o docente opte por trabalhar com um tema gerador diferente daqueles sugeridos no plano de curso, recomenda-se priorizar pesquisas de campo, por meio de vivências, práticas, visitas técnicas, entrevistas com pessoas do mercado de trabalho e outras observações locais. Quando não for possível a vivência em um ambiente real de trabalho, sugere-se o uso de estratégias, por exemplo, estudos de caso, vídeos e reportagens, problematizando-os com os processos reais de trabalho. As pesquisas e visitas técnicas realizadas nas demais UCs também servem de subsídio para o desenvolvimento do projeto.

## 7. Aproveitamento de conhecimentos e de experiências anteriores

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o Perfil Profissional de Conclusão do presente curso.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo aluno, por meio da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

## 8. Avaliação

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- ser diagnóstica: averiguar o conhecimento prévio de cada aluno e seu domínio de competências, indicadores e elementos, elencar as reais necessidades de aprendizado e orientar a abordagem docente;
- ser formativa: acompanhar todo o processo de aprendizado das competências propostas neste plano, constatando se o aluno as desenvolveu de forma suficiente para avançar à outra etapa de conhecimentos e realizando adequações, se necessário;

- ser somativa: atestar o rendimento de cada aluno, se os objetivos de aprendizagem e competências foram desenvolvidos com êxito e verificar se ele está apto a receber seu certificado ou diploma.

### **8.1. Forma de expressão dos resultados da avaliação**

Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino e aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da Unidade Curricular/curso).

As menções adotadas no Modelo Pedagógico Senac reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.

De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem.

#### **8.1.1. Menção por indicador de competência**

A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados de uma avaliação. As menções que serão atribuídas para cada indicador são:

##### **Durante o processo**

- Atendido - A
- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

##### **Ao término da Unidade Curricular**

- Atendido - A
- Não atendido - NA

#### **8.1.2. Menção por Unidade Curricular**

Ao término de cada Unidade Curricular (Competência, Estágio, Prática Profissional, Prática Integrada ou Projeto Integrador), estão as menções relativas a cada indicador. Se os indicadores não forem atingidos, o desenvolvimento da competência estará comprometido. Ao término da Unidade Curricular, caso algum dos indicadores não seja atingido, o aluno será considerado reprovado na Unidade. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da Unidade Curricular. As menções possíveis para cada Unidade Curricular são:

- Desenvolvida - D

- Não desenvolvida – ND

### **8.1.3. Menção para aprovação no curso**

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolvida) em todas as Unidades Curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolvida), o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas.

- Aprovado - AP
- Reprovado - RP

## **8.2. Recuperação**

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

## **9.**

### **Estágio profissional supervisionado**

O estágio tem por finalidade propiciar condições para a integração dos alunos no mercado de trabalho. É um “ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos” (Lei n. 11.788/08).

Conforme previsto em legislação vigente, pode integrar ou não a estrutura curricular dos cursos. Será obrigatório quando a legislação que regulamenta a atividade profissional assim o determinar.

Nos cursos em que não for obrigatório, pode ser facultada aos alunos a sua realização, de acordo com a demanda do mercado de trabalho. Desenvolvido como atividade opcional, a carga horária do estágio é apostilada ao histórico escolar do aluno.

No presente curso, o estágio não é obrigatório.



## 10. Instalações, equipamentos e recursos didáticos

### 10.1. Instalações e equipamentos<sup>4</sup>

- Para oferta presencial
  - Sala de aula com recursos audiovisuais.
  - Laboratório de informática com computadores conectados à internet: *notebook* ou computador (configuração sugerida: processador i5 2310 2.9GHz, memória 6GB HD 1TB, gravador de DVD, placa de rede, monitor 17” ou equivalente).
- Para oferta a distância

As configurações de infraestrutura para oferta deste curso a distância serão definidas pela Rede EAD Senac.

### 10.2. Recursos didáticos

O Departamento Regional deve especificar o que será adquirido pelo aluno ou fornecido pelo Senac em caso de alunos do Programa Senac de Gratuidade (PSG).

## 11. Perfil do pessoal docente e técnico

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional conforme descrito no quadro a seguir:

|   |   |
|---|---|
| UC 1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão | Graduação em Secretariado, Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou áreas afins. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em Gestão Empresarial e Secretariado. |
| UC 2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão                              | Graduação em Secretariado, Administração, Recursos Humanos ou áreas afins. Preferencialmente, com experiência em Docência e Secretariado.   |
| UC 3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão        | Graduação em Secretariado, Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, ou áreas afins. Preferencialmente,  |

<sup>4</sup> É importante que as instalações e os equipamentos estejam em consonância com a legislação e atendam às orientações descritas nas normas técnicas de acessibilidade. Esses aspectos, assim como os atitudinais, comunicacionais e metodológicos, buscam atender às orientações da Convenção de Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário.

|   |   |
|---|---|
|   | com formação pedagógica e experiência em Gestão Documental e/ou Secretariado.   |
| UC 4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão         | Graduação em Secretariado, Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Comunicação ou áreas afins. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em Gestão Empresarial, Comunicação e/ou Secretariado.                                  |
| UC 5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão  | Graduação em Secretariado, Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou áreas afins. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em Secretariado.  |
| UC 6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos      | Graduação em Secretariado, ou áreas afins, Administração, Ciências Contábeis, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão Financeira. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em processos financeiros e/ou Secretariado. |
| UC 7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão | Graduação em Secretariado, Tecnólogo em Eventos ou áreas afins. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em Organização de Eventos e/ou Secretariado.   |
| UC 8: Projeto Integrador Técnico em Secretariado                                  | Graduação em Secretariado ou áreas afins. Preferencialmente, com formação pedagógica e experiência em Secretariado.   |

Quando da oferta do curso Técnico em Secretariado na modalidade a distância, é desejável experiência ou formação em tutoria *on-line*.

Recomenda-se que os docentes sejam devidamente habilitados para a Docência em Educação Básica, nos termos do Art. 62 da LDB e do Art. 40 da Resolução n. 06/2012, do CNE/CBE<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Esta recomendação passará a ser uma exigência a partir de 2020.

**Unidades Curriculares**

UC 1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão

Carga horária: 108 horas

Bibliografia básica

CHIAVENATO, Idalberto. **História da administração**: entendendo a administração. São Paulo: Saraiva, 2010.

KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S.P. **Básico em administração**. 3. ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2013.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Bibliografia complementar

ARAÚJO, I. C. G. de; GARCIA, A. A.; MARTINES, S. **Gestão de processos**: melhores resultados e excelência organizacional. São Paulo: Atlas, 2011.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, D. **Administração**. São Paulo: Atlas, 2011.

PINTO, Éder Paschoal. **Gestão empresarial**: casos e conceitos de evolução organizacional. São Paulo: Saraiva, 2007.

UC 2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão

Carga horária: 108 horas

Bibliografia básica

D'ELIA, Maria Elizabete; AMORIM, M.; SITA, M. **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

D'ELIA, Maria Elizabete; NEIVA, Edméa Garcia. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária**: rotinas gerenciais, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2010.

Bibliografia complementar

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. **Secretária**: um guia prático. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2000.

## Unidades Curriculares

MEDEIROS, João Bosco, HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SHUMACHER, Alexandre; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael.

**Ferramentas do secretário executivo**. 2. ed. Cuiabá: A. José Schumacher, 2013.

UC 3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.

Carga horária: 108 horas

### Bibliografia básica

CARVALHAL, Eugenio do et al. **Negociação e administração de conflitos**. 2. ed. São Paulo: Ed. FGV, 2010.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. 2. ed. Brasília, DF: Ed. Senac Distrito Federal, 2009.

VIEIRA, Maria Christina de Andrade. **Comunicação empresarial: etiqueta e ética nos negócios**. 2. ed. rev. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2009.

### Bibliografia complementar

BAHIENSE, Raquel. **Falar bem para atender melhor**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

DURÃO, Adja Balbino de Amorim Barbieri; RUANO, María Ángeles Sastre. **Español profesional: secretariado: libro del alumno: nivel básico**. Londrina: EDUEL, 2008.

LUZARDO, Silvio. **Meu cliente, meu amigo: a excelência no atendimento**. 2. ed. rev. e ampl. Florianópolis: S. Luzardo, 2008.

KELLER, E.; WARNER, S. T. **Conversation gambits: real English conversation practices**. Hove: LanguageTeaching Publications, 1991.

VARELLA, Patricia González. **Espanhol para secretariado: um guia prático para secretários, assessores e assistentes**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

UC 4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.

Carga horária: 108 horas

### Bibliografia básica

FERREIRA, Reinaldo Mathias; LUPPI, Rosaura de Araujo F. **Correspondência comercial e oficial com técnicas de redação**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do Escriba ao Web Writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

## Unidades Curriculares

### Bibliografia complementar

DINTEL, Felipe. **Como escrever textos técnicos e profissionais**. Belo Horizonte: Gutenberg, 2011.

GOLD, Miriam. **Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SERAFINI, Maria Teresa. **Como escrever textos**. Rio de Janeiro: Globo, 2004.

TERCIOTTI, Sandra Helena; RICINO, Leo. **Redação na prática: um guia que faz a diferença na hora de escrever bem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

VIEIRA, Maria Christina de Andrade. **Comunicação empresarial: etiqueta e ética nos negócios**. 2. ed. rev. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2009.

UC 5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão

Carga horária: 108 horas

### Bibliografia básica

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2010.

PAES, Marilena Leite. **Gestão de documentos de arquivo**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

PAZIN, Márcia. **Arquivos de empresas: tipologia documental**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2005.

### Bibliografia complementar

GONÇALVES, Claudinei Pereira. **Métodos e técnicas administrativas**. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico, 2012.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

UC 6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos

Carga horária: 108 horas

### Bibliografia básica

OLIVEIRA, G. F. **Matemática financeira descomplicada: para os cursos de economia, administração e contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2013.

SOUZA, Márcio Barros; TORQUATO, Renato. **Básico em tesouraria: rotinas e procedimentos operacionais**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2016.

## Unidades Curriculares

### Bibliografia complementar

PADOVEZE, Clóvis Luiz. **Introdução à administração financeira**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

ZEIDAN, Rodrigo Mariath. **Administração financeira de curto prazo**. São Paulo: FGV, 2014.

UC 7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão

Carga horária: 108 horas

### Bibliografia Básica

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Protocolo e cerimonial: normas, ritos e pompa**. 2. ed. São Paulo: STS, 2002.

SALGADO, P. R. **Protocolo cerimonial e etiqueta em eventos**. São Paulo: Paulus, 2010.

ZANELLA, Luis Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ZITTA, Carmem. **Organização de eventos: da ideia à realidade**. Brasília, DF: Ed. Senac Distrito Federal, 2013.

### Bibliografia complementar

CESCA, Cleuza G. G. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. São Paulo: Summus, 2008.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Gestão estratégica de eventos: teoria, prática, casos, atividades**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 5. ed. rev. atual. São Paulo: Manole, 2010.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Protocolo e cerimonial: normas, ritos e pompa**. 2. ed. São Paulo: STS, 2002.

REIS, Joel. **Sou produtor de eventos: diário de bordo para o aperfeiçoamento profissional**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2013.

ZOBARAN, Sérgio. **Evento é assim mesmo!: do conceito ao brinde**. 3. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.

13.

### Prazo de Integralização

O prazo máximo de integralização para conclusão de todas as unidades curriculares não poderá exceder o dobro do tempo necessário para cumprimento da carga horária total do curso.

14.

### Certificação

Àquele que concluir com aprovação todas as Unidades Curriculares que compõem a organização curricular desta Habilitação Técnica de Nível Médio e comprovar a conclusão do Ensino Médio, será conferido o Diploma de **Técnico em Secretariado**, com validade nacional.