



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
COLÉGIO POLITÉCNICO DA UFSM  
CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO  
PROGRAMA

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME	CH (T – P)
<b>CPSEC101</b>	<b>Técnicas Secretariais</b>	<b>60 (2 - 2)</b>

OBJETIVOS - Ao término da disciplina o estudante deverá ser capaz de:

- ◆ Conhecer as Leis e o Código de Ética que regulamentam a profissão de Técnico em Secretariado.
- ◆ Compreender a utilização de técnicas secretariais.
- ◆ Conhecer técnicas de atendimento aos públicos interno e externo.
- ◆ Compreender técnicas de atendimento telefônico.

PROGRAMA:

TÍTULO E DISCRIMINAÇÃO DAS UNIDADES
UNIDADE 1 – LEIS E CÓDIGO DE ÉTICA 1.1 Leis 7.377/85 e 9.261/96. 1.2 Código de Ética publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.
UNIDADE 2 – TÉCNICAS SECRETARIAIS 2.1 Postura e apresentação pessoal 2.2 Controle da agenda e do follow-up 2.3 Planejamento e organização de reuniões e de viagens 2.4 Gestão do tempo 2.5 Organização do ambiente de trabalho 2.6 Relações interpessoais no ambiente de trabalho
UNIDADE 3 – TÉCNICAS DE ATENDIMENTO 3.1 Técnicas de atendimento geral (clientes internos e externos). 3.2 Técnicas de atendimento telefônico.

BIBLIOGRAFIA:

BIBLIOGRAFIA BÁSICA E COMPLEMENTAR
BIBLIOGRAFIA BÁSICA <b>Código de Ética.</b> Disponível em: <a href="http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html">http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html</a> . Acesso em: 12 ago. 2013. GUIMARÃES, M. E. <b>Livro azul da secretária moderna.</b> São Paulo: Érica, 2001. <b>Lei 7.377/85; Lei 9.261/96.</b> Disponível em: <a href="http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html">http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html</a> . Acesso em: 12 ago. 2013.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

FINCH, L. C. **Cortesia ao telefone e atendimento ao cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.  
GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para secretárias**. São Paulo: Summus, 2000.  
HERNANDES, S.; MEDEIROS, J. B. **Manual da secretária**: Técnicas de Trabalho. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.  
PILARES, N. C. **Atendimento ao cliente**: um recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1998.