

	<b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA</b> <b>COLÉGIO POLITÉCNICO DA UFSM</b> <b>CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO</b> <b>PROGRAMA</b>
---	---

#### 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

**Código de Ética.** Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html). Acesso em: 12 ago. 2013.

GUIMARÃES, M. E. **Livro azul da secretaria moderna.** São Paulo: Érica, 2001.

**Lei 7.377/85; Lei 9.261/96.** Disponível em:

[http://www.fenassec.com.br/b\\_osecretariado\\_lei\\_regulamentacao.html](http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html). 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. 11<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PILARES, N. C. **Atendimento ao cliente**: um recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1998.