



Secretariado 3.0

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI (www.inpi.gov.br) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

Secretariado 3.0

Sumário

Aula 01 - Introdução ao secretariado	8
Introdução.....	9
O início das atividades da secretária.....	9
Regulamentação da profissão.....	10
O que faz uma secretária?.....	10
A importância das atividades da secretária.....	11
Aula 02 - Onde exercer a profissão?	12
O mercado de trabalho.....	13
A secretaria nas empresas do comércio.....	13
A secretaria nas indústrias.....	14
A secretaria na prestação de serviços.....	14
A secretaria de um profissional liberal.....	14
A secretaria remota – na internet.....	15
Exercícios.....	16
Aula 03 - Comunicação	17
O poder da comunicação.....	18
Língua Portuguesa.....	19
Ortografia.....	19
Crase.....	20
O uso dos porquêns.....	20
Cessão, Sessão ou Seção.....	22
Mas e Mais.....	23
Mal e Mau.....	23
A importância de aprender outro idioma.....	24
Aula 04 - Agenda	25
Agenda.....	26
Agenda da secretária.....	26
Agenda do executivo.....	26
Google agenda.....	27
Exercícios.....	29
Aula 05 - Administrar o tempo	32
Vinculando as agendas.....	33
Administrar o tempo.....	35
Scrum.....	35
Kanban.....	36
Pomodoro.....	37
Método GTD.....	37

Secretariado 3.0

Aula 06 - O Perfil da Secretária.....	40
Introdução.....	41
Perfil Ideal da Secretária.....	41
Tipos de Atividades.....	41
Habilidades.....	42
Proatividade.....	42
Tipos de Empresas.....	43
A Secretária nas Microempresas.....	44
A Secretária nas Pequenas Empresas.....	44
A Secretária nas Médias e Grandes Empresas.....	45
Como Atender Bem o Cliente.....	45
Conciliando Conflitos.....	46
Exercícios.....	47
Aula 07 - Correspondências Comerciais.....	48
Correspondências Comerciais.....	49
Características das correspondências comerciais.....	49
Cartas Comerciais.....	50
Tipos de Cartas Comerciais.....	50
Siglas e Abreviaturas.....	51
Expressões Que Devem Ser Evitadas.....	53
Envelope.....	54
Aula 08 - Aviso e Recibo.....	55
Aviso.....	56
Recibo.....	56
Exercícios.....	57
Aula 09 - Procuração, Circular e Edital.....	59
Procuração.....	60
Circular.....	60
Edital.....	61
Aula 10 - Organização de Documentos e Carta Comercial.....	62
Organizar de documentos.....	63
Organizar documentos físicos.....	63
Organizar documentos digitais.....	63
Carta Comercial.....	64
Vamos Praticar!.....	65
Exercícios.....	67
Aula 11 - E-mail - Parte 1.....	69
E-mail.....	70

Secretariado 3.0

História do e-mail.....	70
.Endereço de e-mail.....	70
Cuidados.....	71
Aula 12 - E-mail - Parte 2.....	72
Tópicos Importantes de um E-mail.....	73
Para, Cc e Cco.....	73
Assinatura do E-mail.....	73
Inserindo Assinatura e Enviando um E-mail.....	74
E-mail corporativo.....	75
Exercícios.....	76
Aula 13 - Organização de Eventos.....	78
Organização de Eventos.....	79
Tipos de Evento.....	79
Checklist.....	81
Ferramentas para facilitar a organização.....	81
Aula 14 - Ferramentas de Organização.....	82
Google Keep.....	83
Trello.....	83
Todoist.....	83
Evernote.....	83
Exercícios.....	84
Aula 15 - Ofício, Memorando e Requerimento.....	86
Ofício.....	87
Memorando.....	87
Requerimento.....	87
Aula 16 - Reunião e Ata.....	88
Reunião.....	89
Ata.....	89
Redigir uma Ata.....	89
Exercícios.....	92
Aula 17 - Marketing.....	93
Marketing.....	94
Marketing Pessoal.....	94
Marketing Digital.....	94
Redes Sociais.....	95
Aula 18 - Reconhecimento e Aprendizagem.....	97
Reconhecimento do negócio.....	98
Inteligência Competitiva.....	99

Secretariado 3.0

Método SMART.....	99
Aprendizagem organizacional.....	100
Como aprender rápido.....	100
Exercícios.....	101
Aula 19 - Inteligência Emocional.....	102
Inteligência Emocional.....	103
Os Cinco Pilares.....	103
Benefícios da Inteligência Emocional.....	104
Aula 20 - Carta de Cobrança.....	105
Carta de Cobrança.....	106
Régua de Cobrança.....	106
Más Práticas de cobrança.....	107
Montar uma carta de cobrança.....	107
Exercícios.....	108
Aula 21 - Metacompetência.....	109
Metacompetência.....	110
Como ser Metacompetente.....	110
Aonde utilizar a metacompetência?.....	110
Termos importantes.....	111
Metodologia 5S.....	111
Aula 22 - Ética.....	113
Ética X Moral.....	114
Ética Profissional.....	114
Código de Ética do Secretariado.....	114
Ética nas Redes Sociais.....	115
Ética É um Diferencial.....	115
Exercícios.....	116
Aula 23 - Tomada de Decisões.....	117
Filtrar as informações.....	118
Níveis e Tipos das Decisões.....	118
5 Etapas para a tomada de decisões.....	118
PDCA.....	120
Mapa mental.....	120
5W2H.....	120
Aula 24 - Relatório.....	121
Relatório.....	122
Tipos de Relatórios.....	122
Como Escrever um Relatório.....	122

Secretariado 3.0

Escrevendo um Relatório.....	123
Exercícios.....	125
Aula 25 - Declaração.....	126
Declaração.....	127
Tipos de Declaração.....	127
Apresentação da Declaração.....	127
Estrutura da Declaração.....	127
Aula 26 - Cloud Computing - Parte 1.....	129
Cloud Computing.....	130
Empresas que Usam Cloud Computing.....	130
Aplicações da Cloud Computing.....	130
Benefícios da Cloud Computing.....	131
Tipos de Alocação.....	131
Tipos de Serviços.....	132
Provedor de Serviços.....	132
Exercícios.....	133
Aula 27 - Cloud Computing - Parte 2.....	134
Serviços de Armazenamento.....	135
DropBox.....	135
OneDrive.....	135
Google Drive.....	135
Aula 28 - Mindset, Resiliência e Coaching.....	136
Mindset.....	137
Tipos de Mindset.....	137
Mudar o Mindset.....	137
Resiliência.....	138
Coaching.....	138
Exercícios.....	139
Aula 29 - Currículo e Cartão de Visitas.....	140
Currículo.....	141
Escrever um currículo.....	141
Cartão de Visitas.....	142
Características.....	142
Erros que devem ser evitados:.....	143
Aula 30 - Etiqueta.....	144
Vaga de Emprego.....	145
Etiqueta.....	145
Etiqueta Profissional.....	145

Secretariado 3.0

Vantagens de uma Boa Etiqueta.....	145
Dicas de Etiqueta.....	146
Exercícios.....	147
Aula 31 - Carta de Apresentação.....	148
Carta de Apresentação.....	149
Tipos de Cartas de Apresentação.....	149
Elaborar uma Carta de Apresentação.....	149
Como se apresentar no dia da entrevista.....	150
LinkedIn.....	150
Aula 32 - Primeiro Dia de Trabalho.....	151
3 Pilares da Empresa.....	152
Importância dos 3 Pilares da Empresa.....	152
Primeiro Dia de Trabalho.....	152
Exercícios.....	155