

# Introdução ao Secretariado

Programa de Estudo

Duração: 3 meses

---

## Unidade 1: O papel da secretária administrativa na empresa moderna

Funções, competências e perfil profissional. Secretária tradicional vs. assistente executiva 4.0. A importância estratégica do secretariado nas organizações.

## Unidade 2: Organização do trabalho e gestão do tempo

Técnicas de planejamento e priorização. Método GTD. Gestão do tempo, interrupções e multitarefa. Ferramentas de organização pessoal.

## Unidade 3: Comunicação escrita: redação de documentos empresariais

Redação de notas, cartas, circulares, memorandos e relatórios. Estrutura, estilo e ortografia profissional. Modelos e templates empresariais.

## Unidade 4: Comunicação oral: atendimento telefônico e recepção de visitas

Protocolo telefônico profissional. Recepção e encaminhamento de chamadas. Recepção de visitantes e clientes. Técnicas de comunicação assertiva.

## Unidade 5: Gestão de agenda e coordenação de reuniões

Gestão de agenda física e digital. Coordenação de reuniões: convocação, ata e acompanhamento. Organização de calendários compartilhados.

## Unidade 6: Arquivo e gestão documental

Sistemas de arquivo físico e digital. Classificação, organização e recuperação de documentos. Gestão de arquivos e controle de versões.

## Unidade 7: Ética profissional e confidencialidade

Princípios de ética no secretariado. Gestão de informações confidenciais. Relações interpessoais no trabalho. Imagem e apresentação pessoal profissional.