



<b>DISCIPLINA:</b> Profissional II	
<b>Vigência:</b> a partir de 2013/1	<b>Período letivo:</b> 2º ano
<b>Carga horária total:</b> 320h	<b>Código:</b> VASEC.11
<b>Ementa:</b> Aperfeiçoar práticas diárias do profissional, procurando qualificar a organização do tempo e espaço. Trabalhar a comunicação do através das relações humanas e comunicações comerciais, aprimorando contatos iniciais básicos, que contribuem para o ambiente organizacional favorável à progressão dentro da empresa de atuação. Organização do tempo e a importância das comunicações. Atividades da Secretária relacionadas ao atendimento e organização do tempo. Relações humanas, etiqueta e língua portuguesa voltada a correspondências comerciais e mensagens eletrônicas.	

### Conteúdos

#### UNIDADE I – Organização e Administração do Tempo de Acordo com as Rotinas Diárias

- 1.1 Eficácia profissional e Administração do tempo
- 1.2 Regras práticas para organização do trabalho
- 1.3 Secretária como recepcionista
- 1.4 Agenda
- 1.5 Reuniões
- 1.6 Arquivística relacionada a rotinas diárias

#### UNIDADE II – A(o) Secretária(o) e as Relações Humanas

- 2.1 Importância das Relações Humanas
- 2.2 Problemas que envolvem as relações de trabalho
- 2.3 Relacionamento com chefes, clientes, visitantes e colegas
- 2.4 Etiqueta Empresarial

#### UNIDADE III – Comunicação Externa: “A primeira imagem é a que fica!”

- 3.1 Atendimento Telefônico
  - 3.1.1 Seleção de ligações telefônicas
  - 3.1.2 Realização de ligações telefônicas
  - 3.1.3 Linguagem adequada
- 3.2 Correspondências e mensagens eletrônicas
  - 3.2.1 Linguagem adequada
  - 3.2.2 Modelos

### Bibliografia básica

- MEDEIROS, Joao Bosco. **Manual da secretaria**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- GARCIA, Edméia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.
- CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. São Paulo: D Livros, 2002.
- MEDEIROS, Joao Bosco. **Correspondência**: técnicas de comunicação criativa. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2003.



Serviço Público Federal  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense  
Pró-Reitoria de Ensino

### **Bibliografia complementar**

SOUZA, Rui Barbosa de. **Correspondência**: moderno manual de linguagem e comunicação. Porto Alegre: Rigel, 1985.

BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência**: linguagem & comunicação - oficial, empresarial, particular. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2005.