

## TEMA I

### A EMPRESA E SUA ORGANIZAÇÃO

#### MÓDULO 1 | ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES

<b>1.1. Evolução histórica da empresa</b>	<b>6</b>
1.1.1. Conceito de empresa	8
1.1.2. Classificação de empresa	9
<b>1.2. Estruturas organizacionais</b>	<b>14</b>
1.2.1. Noção de estrutura	14
1.2.2. Hierarquização	14
1.2.3. Departamentalização	15
1.2.4. Estruturas organizacionais	17
1.2.5. Organigrama	19
1.2.6. Posicionamento do profissional de secretariado	20
<b>Proposta de trabalho</b>	<b>21</b>
<b>Dinâmica de grupo</b>	<b>26</b>
<b>Esquema síntese</b>	<b>27</b>

#### MÓDULO 2 | ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

<b>2.1. Noção de organização do trabalho</b>	<b>28</b>
2.1.1. Organização e metodologia	29
<b>2.2. Planificação do trabalho</b>	<b>30</b>
2.2.1. Tipos de planeamento	31
2.2.2. A esquematização do plano de trabalho	32
<b>2.3. A gestão do tempo</b>	<b>34</b>
2.3.1. Influenciadores da gestão do tempo	35
<b>2.4. A agenda</b>	<b>38</b>
2.4.1. Gestão da agenda	39
2.4.2. Gestão dos contactos profissionais	39
<b>Proposta de trabalho</b>	<b>40</b>
<b>Dinâmica de grupo</b>	<b>42</b>
<b>Esquema síntese</b>	<b>42</b>

#### MÓDULO 3 | O LOCAL DE TRABALHO

<b>3.1. Localização e funcionamento do secretariado</b>	<b>43</b>
3.1.1. Ergonomia	43
3.1.2. Fatores ambientais	44
3.1.3. Gestão dos espaços	47
<b>3.2. Segurança no trabalho</b>	<b>48</b>
3.2.1. Acidentes de trabalho	48
3.2.2. Equipamento de proteção contra incêndios	54
3.2.3. Sinalética	57
<b>3.3. Saúde no trabalho</b>	<b>60</b>
3.3.1. Prevenção	60
3.3.2. Doenças profissionais	66
<b>3.4. Principal legislação em vigor</b>	<b>66</b>
<b>Proposta de trabalho</b>	<b>68</b>
<b>Dinâmica de grupo</b>	<b>71</b>
<b>Esquema síntese</b>	<b>71</b>

## TEMA II

### A FUNÇÃO SECRETARIADO

#### MÓDULO 4 | O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

<b>4.1. Competências pessoais</b>	<b>74</b>
<b>4.2. Competências profissionais</b>	<b>76</b>
<b>4.3. Competências técnicas</b>	<b>77</b>
<b>4.4. Tarefas do profissional de secretariado</b>	<b>78</b>
<b>4.5. Código deontológico</b>	<b>79</b>
<b>Proposta de trabalho</b>	<b>83</b>
<b>Dinâmica de grupo</b>	<b>87</b>
<b>Esquema síntese</b>	<b>87</b>

#### MÓDULO 5 | O SECRETARIADO NA ATUALIDADE

<b>5.1. A evolução do secretariado</b>	<b>88</b>
<b>5.2. O que se entende por secretariado</b>	<b>90</b>
<b>5.3. Como se organiza o secretariado</b>	<b>91</b>
<b>5.4. O lugar do secretariado nas empresas</b>	<b>92</b>
<b>5.5. Secretariado clássico versus secretariado atual</b>	<b>93</b>
<b>Proposta de trabalho</b>	<b>97</b>
<b>Dinâmica de grupo</b>	<b>99</b>
<b>Esquema síntese</b>	<b>99</b>

**TEMA III****ATENDIMENTO E IMAGEM****MÓDULO 6 | TÉCNICAS DE ATENDIMENTO**

<b>6.1. O profissional de secretariado enquanto agente de relações públicas</b>	<b>102</b>
<b>6.2. Os públicos da empresa</b>	<b>103</b>
<b>6.3. Atendimento presencial e não presencial</b>	<b>103</b>
6.3.1. Atendimento presencial	110
6.3.2. Atendimento não presencial	111
<b>6.4. Lidar com situações difíceis</b>	<b>114</b>
<i>Proposta de trabalho</i>	<i>115</i>
<i>Dinâmica de grupo</i>	<i>118</i>
<i>Esquema síntese</i>	<i>118</i>

**MÓDULO 7 | PROTOCOLO E IMAGEM**

<b>7.1. Conceito de protocolo</b>	<b>119</b>
7.1.1. Pontualidade	120
7.1.2. Formas de tratamento	121
7.1.3. Apresentações e cumprimentos	122
<b>7.2. Tipos de protocolo</b>	<b>124</b>
7.2.1. Protocolo social	124
7.2.2. Protocolo empresarial/profissional	125
7.2.3. Protocolo oficial	125
7.2.4. Símbolos nacionais	126
<b>7.3. A importância do secretariado na imagem da organização</b>	<b>131</b>
<b>7.4. Convites</b>	<b>132</b>
<b>7.5. Cartões de visita</b>	<b>135</b>
<i>Proposta de trabalho</i>	<i>138</i>
<i>Dinâmica de grupo</i>	<i>141</i>
<i>Esquema síntese</i>	<i>141</i>
<b>Anexos</b>	
– Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português	142
– Regras do Uso da Bandeira Nacional	150

**TEMA IV****DOCUMENTAÇÃO COMERCIAL E BANCÁRIA****MÓDULO 8 | CONTRATO DE COMPRA E VENDA**

<b>8.1. Caracterização do contrato de compra e venda</b>	<b>154</b>
8.1.1. Efeitos do contrato de compra e venda	155
8.1.2. Natureza jurídica do contrato de compra e venda	155
<b>8.2. Fases do contrato de compra e venda</b>	<b>156</b>
8.2.1. Encomenda (fase 1)	157
8.2.2. Entrega (fase 2)	158
8.2.3. Liquidação (fase 3)	161
8.2.4. Pagamento (fase 4)	168
8.2.5. A devolução e a reclamação	169
<b>8.3. A documentação comercial</b>	<b>169</b>
8.3.1. Encomenda (fase 1)	170
8.3.2. Entrega (fase 2)	171
8.3.3. Liquidação (fase 3)	172
<i>Proposta de trabalho</i>	<i>176</i>
<i>Dinâmica de grupo</i>	<i>178</i>
<i>Esquema síntese</i>	<i>178</i>

**MÓDULO 9 | OPERAÇÕES BANCÁRIAS**

<b>9.1. Noção e classificação das operações bancárias</b>	<b>179</b>
9.1.1. Instituições financeiras	179
<b>9.2. Operações de crédito bancário</b>	<b>181</b>
9.2.1. Operações bancárias ativas	181
9.2.2. Operações bancárias passivas	183
9.2.3. Abertura de conta bancária	184
9.2.4. Tipos de contas bancárias	185
9.2.5. Outras operações bancárias	185
<b>9.3. Títulos de crédito</b>	<b>186</b>
9.3.1. O cheque	187
9.3.2. A letra	192
9.3.3. A livrança	195
<i>Proposta de trabalho</i>	<i>196</i>
<i>Dinâmica de grupo</i>	<i>197</i>
<i>Esquema síntese</i>	<i>197</i>

<b>Propostas de solução</b>	<b>198</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>208</b>