

PERFIL PROFISSIONAL

TÉCNICO/A DE SECRETARIADO (SECRETÁRIO/A)

ÁREA DE ACTIVIDADE - ADMINISTRAÇÃO/GESTÃO

OBJECTIVO GLOBAL - Assegurar a organização e execução de actividades de secretariado no apoio à chefia/direcção de uma empresa ou serviço público.

SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS) - Técnico/a de Secretariado (Secretário/a)

ACTIVIDADES

- 1. Planear e organizar a rotina diária e mensal da chefia/direcção, providenciando pelo cumprimento dos compromissos agendados:**
 - 1.1 Organizar a agenda, efectuando a marcação de reuniões, entrevistas e outros compromissos, tendo em conta a sua duração e localização e procedendo a eventuais alterações;
 - 1.2 Organizar reuniões, elaborando listas de participantes, convocatórias, preparando documentação de apoio e providenciando pela disponibilização e preparação do local da sua realização, incluindo o equipamento de apoio;
 - 1.3 Organizar deslocações efectuando reservas de hotel, marcação de transporte, preparação de documentação de apoio e assegurando outros meios necessários à realização das mesmas.
- 2. Assegurar a comunicação da chefia /direcção com interlocutores, internos e externos, em língua portuguesa ou estrangeira:**
 - 2.1 Receber chamadas telefónicas e outros contactos, efectuando a sua filtragem em função do tipo de assunto, da sua urgência e da disponibilidade da chefia/direcção, ou encaminhando para outros serviços;
 - 2.2 Acolher os visitantes e encaminhá-los para os locais de reunião ou entrevista;
 - 2.3 Contactar o público interno e externo no sentido de transmitir orientações e informações da chefia/direcção.
- 3. Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral do secretariado da chefia/direcção:**
 - 3.1 Seleccionar, registar e entregar a correspondência urgente e pessoal e encaminhar a restante a fim de lhe ser dada a devida sequência;
 - 3.2 Providenciar a expedição da correspondência da chefia/direcção;

- 3.3 Redigir cartas/ofícios, memorandos, notas informativas e outros textos de rotina administrativa, a partir de informação fornecida pela chefia/direcção, em língua portuguesa ou estrangeira;
- 3.4 Efectuar o processamento de texto da correspondência e de outra documentação da chefia/direcção;
- 3.5 Efectuar traduções e retroversões de textos de rotina administrativa;
- 3.6 Organizar e executar o arquivo de documentação de acordo com o assunto ou tipo de documento, respeitando as regras e procedimentos de arquivo.

4. Executar tarefas inerentes à gestão e organização do secretariado:

- 4.1 Controlar o material de apoio ao secretariado, verificando existências, detectando faltas e providenciando pela sua reposição;
- 4.2 Organizar processos, efectuando pesquisas e seleccionando documentação útil a pedidos externos e internos de informação;
- 4.3 Elaborar e actualizar ficheiros de contactos bem como outro tipo de informação útil à gestão do serviço.

COMPETÊNCIAS

SABERES

1. Língua portuguesa.
2. Língua inglesa ou francesa e outra língua estrangeira.
3. Noções de organização e administração de empresas/serviço público.
4. Organização do trabalho e gestão do tempo.
5. Noções básicas de legislação laboral, fiscal e comercial.
6. Informática na óptica do utilizador (processamento de texto, folha de cálculo, apresentações, base de dados, agenda electrónica, correio electrónico e Internet).
7. Tipologia e circuitos de documentação.
8. Organização e arquivo de documentação.
9. Comunicação e relações interpessoais.
10. Atendimento e protocolo.
11. Tradução e retroversão de textos de rotina administrativa.
12. Organização e preparação de reuniões.
13. Segurança, higiene e saúde aplicadas à actividade profissional.
14. Materiais e equipamentos de escritório.
15. Noções básicas de normas de sistemas de gestão da qualidade.

SABERES-FAZER

1. Utilizar numa perspectiva global os materiais e equipamentos necessários à execução do trabalho administrativo.
2. Aplicar as técnicas de organização e gestão do trabalho na preparação da rotina diária e mensal da direcção/chefia e do secretariado.
3. Utilizar as aplicações informáticas e a Internet na elaboração, organização e pesquisa de informação.
4. Utilizar as técnicas de registo e expedição de correspondência e de outra documentação.
5. Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação.
6. Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo.
7. Aplicar as competências linguísticas na comunicação e na redacção de correspondência e de outra documentação, em língua portuguesa e em língua estrangeira.
8. Utilizar as técnicas de tradução e retroversão de textos de rotina administrativa.
9. Aplicar as técnicas de protocolo empresarial/institucional no apoio a reuniões e outros eventos.
10. Aplicar as técnicas de organização e pesquisa da informação.
11. Identificar necessidades de material de apoio e utilizar os procedimentos adequados com vista à sua reposição.

SABERES-SER

1. Organizar o posto de trabalho de forma a permitir responder às solicitações da chefia/direcção e do público interno e externo à empresa ou serviço público.
2. Comunicar assertivamente com os públicos, tendo em conta os objectivos e a cultura da empresa ou serviço público.
3. Facilitar o relacionamento com interlocutores diferenciados.
4. Promover um clima de confiança nas relações desenvolvidas no seio da empresa.
5. Tomar iniciativa na resolução de situações concretas com recurso à criatividade, inovação, espírito crítico e qualidade.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL - ÁREAS TEMÁTICAS

DOMÍNIO SÓCIO-CULTURAL

- Segurança, higiene e saúde no trabalho
- Desenvolvimento pessoal, profissional e social

DOMÍNIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

- Organização e administração de empresas
- Organização do trabalho e gestão do tempo
- Legislação laboral
- Legislação fiscal

- Legislação comercial
- Informática (introdução à informática na óptica do utilizador; aplicações de secretariado; Internet)
- Documentação e circuitos administrativos
- Técnicas de arquivo e documentais
- Comunicação e relações interpessoais
- Língua portuguesa aplicada à função (técnica; comercial; protocolar)
- Atendimento e protocolo
- Inglês ou francês técnico e outra língua estrangeira técnica
- Técnicas de tradução e retroversão.
- Normas de sistemas de gestão da qualidade.

Ø **Obs.** Os cursos de formação profissional nesta área devem integrar uma componente teórica e uma componente prática a desenvolver em contexto de formação e em contexto real de trabalho.

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO - 3