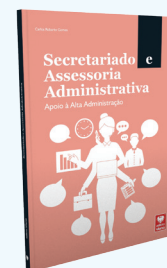


# 6176 - Secretariado e Acessoria Administrativa

## Plano de Aula - 24 Aulas (Aulas de 1 Hora)



### Aula 1

#### Capítulo 1 - História e Expansão das Empresas - Uma Incursão à TGA

1.1. Fase Artesanal.....	24
1.2. Fase da Troca do Artesanato pela Indústria.....	24
1.3. Fase do Desenvolvimento Industrial.....	24
1.4. Abordagem Clássica ou Tradicional.....	25
1.4.1. Frederick Winslow Taylor (1856-1915).....	25
1.5. Abordagem das Relações Humanas.....	26
1.5.1. George Elton Mayo (1880-1949).....	26
1.6. Abordagem Sistemática.....	27
1.6.1. Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972).....	27
1.6.2. Jules Henri Fayol (1841-1925).....	28
1.6.3. Henry Ford (1863-1947).....	29

### Aula 2

#### Capítulo 1 - História e Expansão das Empresas - Uma Incursão à TGA

1.7. Fase do Gigantismo Industrial.....	30
1.8. Fase Moderna.....	30
1.9. Fase da Incerteza.....	31
1.10. Administração da Empresa Moderna.....	31
1.11. Produtividade.....	32
1.12. Terceirização.....	33
1.13. Qualidade Total.....	34
1.14. Kaizen.....	35

### Aula 3

#### Capítulo 2 - O Perfil do Profissional Ideal

2.1. O Controle do Timbre de Voz.....	43
2.2. Cuidados de um Bom Profissional com sua Aparência.....	45

### Aula 4

#### Capítulo 3 - Comunicação

3.1. Formas de Comunicação.....	54
3.2. Qualidade no Atendimento.....	55
3.3. Atendimento aos Superiores.....	55
3.4. Atendimento aos Clientes.....	56

### Aula 5

#### Capítulo 3 - Comunicação

3.5. Atendimento Não Presencial.....	57
3.5.1. Por Telefone.....	57
3.5.1.1. Como Anotar Corretamente as Mensagens.....	58
3.5.1.2. Telefone Celular.....	59
3.5.2. Por Email ou Mensageiros Eletrônicos.....	59

### Aula 6

#### Capítulo 4 - Administração do Tempo

4.1. Análises e Soluções dos Principais Problemas na Administração do Tempo.....	68
--	----

### Aula 7

#### Capítulo 5 - Organização Racional das Anotações e Atividades

5.1. Agenda.....	75
------------------	----

5.2. Arquivos.....	76
5.2.1. Sistema de Arquivos.....	77
5.3. Microfilmagem.....	78
5.4. Mídia Digital.....	78

## Aula 8

### Capítulo 6 - Normas Gramaticais

6.1. Novo Acordo Gramatical.....	89
6.2. Classificação das Palavras.....	90
6.2.1. Divisão da Sílabla Tônica.....	91
6.3. Encontros Vocálicos.....	91
6.4. Acentuação Gráfica.....	92
6.5. Crase.....	93
6.6. O Emprego do Hífen.....	94
6.7. Classes Gramaticais.....	95

## Aula 9

### Capítulo 6 - Normas Gramaticais

6.8. Pontuação.....	97
6.8.1. Vírgula.....	97
6.8.2. Ponto e Vírgula.....	98
6.8.3. Dois Pontos.....	98
6.8.4. Reticências.....	98
6.8.5. Ponto Final.....	99
6.8.6. Aspas.....	99
6.8.7. Ponto de Interrogação.....	99
6.8.8. Ponto de Exclamação.....	99
6.8.9. Parênteses.....	99
6.8.10. Travessão.....	100

## Aula 10

### Capítulo 7 - Escreva Melhor

## Aula 11

### Capítulo 8 - Técnicas de Redação

8.1. Palavra.....	119
8.2. Frases.....	120
8.3. Parágrafo.....	121
8.4. Texto.....	121
8.5. Interlocução.....	122
8.6. Descrição.....	122
8.7. Narração.....	122
8.8. Dissertação.....	124

## Aula 12

### Capítulo 9 - O que Saber Sobre os Documentos

9.1. Ata.....	131
9.2. Atestado.....	133
9.3. Aviso.....	133
9.4. Bilhete.....	133
9.5. Carta Comercial.....	136
9.6. Certidão.....	150

## Aula 13

### Capítulo 9 - O que Saber Sobre os Documentos

9.7. Certificado.....	150
9.8. Comunicado.....	151
9.9. Correspondência Bancária.....	152
9.10. Correspondência Comercial.....	152
9.11. Currículo.....	152
9.12. Declaração.....	154
9.13. Edital.....	158

## Aula 14

### Capítulo 9 - O que Saber Sobre os Documentos

9.14. Memorando.....	161
9.15. Nota Promissória.....	162
9.16. Ofício.....	163
9.17. Procuração.....	164
9.18. Recado.....	168
9.19. Requerimento.....	169
9.20. Solicitação de Renegociação de Dívidas.....	170

## Aula 15

### Capítulo 10 - Saiba Mais Sobre Reuniões

10.1. Tipos de Reuniões.....	180
10.2. Organização e Apoio.....	180

## Aula 16

### Capítulo 11 - Viagem de Negócios - O que Fazer?

## Aula 17

### Capítulo 12 - Frases Básicas para Comunicação em Inglês

12.1. Frases de Cortesia.....	191
12.2. Ao Telefone.....	191
12.3. Algumas Formas de Cumprimento.....	192
12.4. Frases Mais Utilizadas.....	192

## Aula 18

### Capítulo 13 - Frases Básicas para Comunicação em Espanhol

13.1. Frases de Cortesia.....	197
13.2. Ao Telefone.....	197
13.3. Algumas Formas de Cumprimento.....	198
13.4. Frases Mais Utilizadas.....	198

## Aula 19

### Capítulo 14 - Normas ISO: International Organization for Standardization

14.1. Composição das Normas ISO.....	204
14.2. Sistemas de Gestão de Qualidade.....	204

## Aula 20

### Capítulo 15 - Teoria dos 5S

15.1. Objetivos dos 5S.....	213
15.2. Benefícios dos 5S.....	213
15.3. 9S.....	213

## Aula 21

### Capítulo 16 - Noções de O&M

16.1. Planejamento.....	219
16.2. Gráficos.....	220
16.3. Tipos de Gráficos.....	220
16.3.1. Gráficos de Organização.....	221
16.3.2. Gráficos de Fluxo ou de Processo.....	222
16.3.3. Controlgramas.....	223

## Aula 22

### Capítulo 16 - Noções de O&M

16.4. Estruturas Organizacionais.....	224
16.4.1. Estrutura Linear.....	225
16.4.2. Estrutura Funcional.....	227
16.4.3. Estrutura Linha-Staff ou Mista.....	229
16.4.4. Estrutura Comissional ou Colegiado.....	230

## Aula 23

### Capítulo 17 - Controle Diário e Fluxo de Caixa

## Aula 24

### Capítulo 18 - Lei que Regulamenta o Exercício da Profissão de Secretário & Código de Ética Profissional

18.1. Lei que Regulamenta o Exercício da Profissão de Secretário.....	243
18.2. Código de Ética Profissional.....	245
18.2.1. Dos Princípios Fundamentais.....	245
18.2.2. Dos Direitos.....	246
18.2.3. Deveres Fundamentais.....	246
18.2.4. Do Sigilo Profissional.....	247
18.2.5. Das Relações Entre Profissionais Secretários.....	247
18.2.6. Das Relações com a Empresa.....	247
18.2.7. Das Relações com as Entidades da Categoria.....	248
18.2.8. Da Observância e Vigência do Código de Ética.....	248