

# *Secretariado*



---

# ÍNDICE

• Introdução.....	05
<b>CAPÍTULO 1</b>	
• Como surgiu.....	07
• Código de ética.....	08
<b>CAPÍTULO 2</b>	
• Funcionário moderno.....	14
• Necessidades do mercado de trabalho.....	14
• Tecnologia da informação.....	15
• Informações importantes ao entrar em uma empresa.....	16
• Perfil do funcionário moderno.....	16
• Técnicas de relacionamento.....	18
• Etiqueta social e profissional.....	19
<b>CAPÍTULO 3</b>	
• Organizar E Planejar Seu Trabalho.....	22
• O Ambiente De Trabalho.....	24
<b>CAPÍTULO 4</b>	
• Informações na empresa.....	27
• Documentos.....	29
• Tipos de documentos.....	29
• Organizando a documentação.....	30
• Documentação na empresa.....	30
<b>CAPÍTULO 5</b>	
• Correspondência geral.....	33
• Controle de eficiência.....	33
<b>CAPÍTULO 6</b>	
• Comunicação escrita.....	36
• Elementos para uma comunicação escrita.....	36
• Mudanças na comunicação escrita.....	37
• Redação empresarial.....	37
• Dicas de português.....	39

## Secretariado

---

### CAPÍTULO 7

- Memorando.....46
- Ata.....46
- Relatório.....48
- Convocação.....48
- Recibo.....49
- Procuração.....50

### CAPÍTULO 8

- Carta.....52
- Principais elementos de uma carta.....52
- Tipos de cartas.....56
- Trabalhos postais.....67
- Envelopamento.....71

### CAPÍTULO 9

- Arquivando documentos.....76
- Condições de arquivamento.....76
- Tipos de arquivos.....76
- Equipamentos utilizados como arquivo.....77
- Sistemas de arquivamento.....77
- Sistema alfabético.....78
- Sistema numérico.....82
- Sistema geográfico.....83
- Uso de remissivas no arquivo.....85
- Tabela de temporalidade de documento - ttd.....87

### CAPÍTULO 10

- Atendimento ao público.....89
- Atendimento telefônico.....90

### CAPÍTULO 11

- Organizando reuniões, conferências e eventos.....94
- Organizando viagens/planejando.....95

### CAPÍTULO 12

- Cadastro de clientes.....97
- Mala direta.....97
- Centrais privadas de comutação telefônica cpts.....97
- Busca automática.....101

### CAPÍTULO 13

- Informática.....106

### **2.1 – O FUNCIONÁRIO MODERNO**

O mercado de trabalho moderno necessita de profissionais dinâmicos, atualizados e com poder de decisão, independente da função exercida: gerente, secretária, auxiliar de departamento pessoal etc.

Com a tecnologia se desenvolvendo a cada instante, os escritórios ganharam diferentes aparelhos, informatizaram-se e foi crucial a adaptação dos funcionários para tais mudanças.

Futuros trabalhadores que querem uma chance para trabalhar em escritórios devem ter conhecimentos das tecnologias, pois, geralmente, têm a sua disposição diversos aparelhos como: computador, fax, impressora, copiadora e outros, no qual serão usados em sua rotina de trabalho.

### **2.2 – NECESSIDADES DO MERCADO DE TRABALHO**

Com tantas transformações acontecendo diariamente, o mercado de trabalho vem procurando perfis diferenciados para os funcionários qualificados.

Duas são as características básicas exigidas atualmente:

#### **1 - Dinamismo:**

Dinamismo é algo essencial em um funcionário moderno, saber agir na hora certa, agir sem perder tempo, tomando as decisões necessárias referentes às suas atividades.

#### **2 - Atualização:**

Uma das principais exigências do mercado de trabalho é a atualização constante do profissional. Um bom funcionário deve ter conhecimento das novidades tecnológicas que poderão auxiliá-lo na execução de suas atividades e estar constantemente se aperfeiçoando através de cursos, especializações visando a um maior aprimoramento profissional, abertura para o novo.

#### **Funções de um escritório:**

a) Assessorar os coordenadores

A função principal de um auxiliar é a de Prestar Assistência a diretores, a executivos e a chefes de departamento.

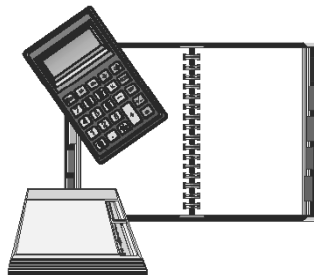
b) Transmitindo e selecionando as informações

### **3.1 – ORGANIZAR E PLANEJAR SEU TRABALHO**

---

O andamento da empresa depende de seu desempenho. É de grande importância para o andamento da empresa e para eficácia do trabalho de seus superiores. Para se ter um bom desenvolvimento profissional, o aspecto mais importante a ser aprendido é a organização de seu trabalho.

Organize-se diante das várias atividades a serem realizadas em um escritório: atendimentos diretos, atendimentos telefônicos, arquivamento e emissão de documentos.



#### **Planejamento das atividades**

O planejamento de todas as atividades a serem realizadas é extremamente importante para o bom funcionamento de seu trabalho.

#### **Etapas para um bom planejamento**

Todos os funcionários devem ter pleno conhecimento das tarefas a serem realizadas dentro da empresa.

- a) Primeiramente, pergunte sobre as tarefas rotineiras e eventuais de um escritório;
- b) Tenha conhecimento das tarefas impostas;
- c) Divida o trabalho em etapas, planejando-o de forma que possa executá-lo sem maiores problemas;
- d) Priorize as atividades de menor e maior importância. Procure sempre executar as tarefas de maneira rápida.

Algumas atividades são diariamente repetidas: arquivamento, recepção e emissão de correspondências, o encaminhamento das correspondências recebidas, digitação, portanto é importante definir algumas horas, ao longo do seu dia de trabalho, para realizar atividades rotineiras.

Além da agenda, poderá usar lembretes ou planos diários para planejar as atividades de trabalho.

### **3.2 – O AMBIENTE DE TRABALHO**

---

É importante que tenhamos um ambiente de trabalho agradável, pois interfere diretamente no desenvolvimento das atividades, é de extrema importância ter o ambiente acolhedor e prático.

Um conjunto de relações forma o ambiente de trabalho.

Confira as principais:



#### **Relação com o meio físico**

##### **Disposição dos móveis e equipamentos**

Os móveis devem ser dispostos de forma que transmitam organização e possibilitem um bom rendimento de trabalho.

##### **A Organização da sala**

Assim como tudo que é feito, a organização de sua sala, de sua mesa, também reflete a sua forma de trabalho. É importante manter sua sala arrumada para não causar má impressão.

##### **Manutenção dos suprimentos**

Certifique-se periodicamente o estoque de material a ser usado, nunca deixe faltar, materiais como: papel, caneta, envelope etc.

Assim como os citados acima, materiais que possuem um período maior em estoque, também são importantes verificá-los para que não ocorra de faltar. São eles: papel de impressão, fitas de impressora, papel de fax, cartucho de tinta para impressora etc.

##### **Manutenção dos equipamentos**

Sempre deixe os equipamentos, assim como os maquinários em condições para uso posterior. Como exemplo: limpar, colocar capas, separação dos equipamentos etc.

Certifique-se de tempos em tempos, se os equipamentos necessitam de manutenção. Deixe sempre anotado a primeira revisão e o prazo para se fazer a seguinte.

## Secretariado

---

d) Relações com os clientes: contratos, materiais publicitários, correspondências.

A documentação fundamental refere-se a comunicação interna da empresa e à externa com os clientes. A comunicação pode ser verbal (via telefone) ou escrita (correspondência pelo correio, fax, telex, e-mail).

A forma de organização dos documentos é muito importante para que se possa acessar quando necessário. Toda documentação falada "avisos, telefones etc." deve ser registrada por escrito.

### **4.4 – ORGANIZANDO A DOCUMENTAÇÃO**

Organize os documentos para que estes possam ser utilizados na medida em que são necessários.

Existe um processo para se organizar os documentos, na qual se denomina **Arquivamento**.

Com o uso do computador tivemos uma melhora na rapidez, ou seja, passamos a ter uma melhora no que se refere a organização dos documentos, se tornou muito mais fácil arquivá-los de maneira muito mais simples e dinâmica.

### **4.5 – DOCUMENTAÇÃO NA EMPRESA**

Organize periodicamente a documentação da empresa, assim como: contratos, informativos, correspondências, material publicitário, e-mail etc. Pode ser indicado qualquer funcionário para assumir esta função.

Confira abaixo as principais etapas deste trabalho:

Recolhimento Leitura Classificação Encaminhamento Arquivamento
--

#### **1. Recolhimento**

A quantidade de informação que uma empresa necessita, depende exclusivamente do porte, da estrutura, da área de atuação e dos objetivos da empresa. Nesta etapa, é preciso ter habilidade para escolher e selecionar os documentos necessários.

É a chefia que determina os tipos de documentos que você vai recolher e organizar, se esta fizer parte de sua função.

## **5.1 – CORRESPONDÊNCIA GERAL**

Grandes partes das empresas ainda trocam informações por meio de comunicação escrita.

Como já mencionado anteriormente, a leitura, a classificação, o encaminhamento e o arquivamento devem ser considerados tarefas prioritárias num escritório e são importantíssimas para o bom andamento da empresa.

Geralmente, a correspondência chega à empresa pelos seguintes canais:

- Carteiros - entregadores da ECT
- Portadores particulares (office-boy)
- Fax, telex
- E-mail

Processo para o recebimento de correspondência

1. Recolher
2. Ler
3. Classificar
4. Encaminhar aos responsáveis
5. Arquivar

## **5.2 – CONTROLE DE EFICIÊNCIA**

No momento em que vão chegando às correspondências, devem ser registradas na hora e local determinado pela empresa: folha, livro ou computador.

Algumas empresas colocam um carimbo com a data de chegada do documento e o visto de quem o recebeu.

Confira o exemplo na página seguinte:



### **6.1 – COMUNICAÇÃO ESCRITA**

---

Temos como exemplo de comunicações feitas através da escrita: Bilhetes, Cartas, Memorandos, Ofícios, Telegramas e Circulares.

Esses exemplos já são bem conhecidos, porém com o desenvolvimento tecnológico, modificou-se muito a forma da comunicação, embora algumas empresas utilizem ainda a comunicação escrita. Atualmente, ela pode ser vista como um poderoso instrumento de publicidade importante para a imagem da empresa.



#### **A comunicação escrita pode ser feita de duas formas:**

- a) internamente (entre os que nela trabalham).
- b) externamente (entre a empresa e os que recebem ou fornecem a ela).

#### **Característica feita por meio dos seguintes aspectos:**

- a) pela objetividade na comunicação, colocando somente o essencial, de forma clara.
- b) pela disposição e marcação visual da comunicação.

Toda grande empresa tem impressos de comunicação interna, por exemplo: impresso que registra o recebimento de telefonemas, registro de avisos, comunicados internos, memorandos etc.

### **6.2 – ELEMENTOS PARA UMA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

---

<i>Quem?</i>	<i>Quem escreveu e a quem se destina.</i>
<i>Quando?</i>	<i>Data da comunicação e datas de eventos, prazos, se houver</i>
<i>Onde?</i>	<i>Se houver, o local onde se realizará a reunião, eventos etc.</i>
<i>O quê?</i>	<i>Resumidamente o assunto de que se trata (Pode se responder sinteticamente a perguntas do tipo: Como? Para quê? Por quê?).</i>

- Utilize expressões e vocabulário pertinentes.
- Use uma boa diagramação: margens, espaçamento, parágrafos.
- Cuide da limpeza.
- Trabalhe com material de boa qualidade: papel de carta e envelope.