



SECRETARIADO

**Instituição: SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
SENAC SÃO PAULO**

CNPJ: 03.709.814/0001-98

Data: 30 de novembro de 2006

Número do Plano: 109

Área do Plano: Gestão

Plano de Curso para:

Nome do Curso: Habilitação Técnica de Nível Médio em Secretariado

Carga Horária: 800 horas

**Nome do Curso: Qualificação Técnica de Nível Médio em Excelência no
Atendimento**

Carga Horária: 320 horas

**Nome do Curso: Qualificação Técnica de Nível Médio em Processos
Administrativos**

Carga Horária: 320 horas

**Nome do Curso: Qualificação Técnica de Nível Médio em Gerenciamento da
Informação**

Carga Horária: 320 horas

**Nome do Curso: Qualificação Técnica de Nível Médio em Organização de
Eventos**

Carga Horária: 320 horas

**Este plano de curso é válido para turmas iniciadas a partir de 15/12/2006,
autorizado pela Portaria CEE/GP-490 de 15/12/2006.**

1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

A Habilitação Técnica de Nível Médio em Secretariado – Área Profissional de Gestão atende ao disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei Federal nº 9.394/96 (LDB); no Decreto Federal nº 5.154/04; na Resolução CNE/CEB nº 04/99 e no Parecer CNE/CEB nº 16/99, do Conselho Nacional de Educação; na Indicação CEE/SP nº 08/00, do Conselho Estadual de Educação de São Paulo; no Regimento das Unidades Educacionais Senac São Paulo e demais normas do sistema de ensino.

Atende, também, à Lei Federal nº 7.377/85, de 30/09/85, alterada pela Lei Federal nº 9.261/96, de 10/01/96, que regulamenta a profissão do Secretário, e ao Código de Ética Profissional do Secretário, publicado no Diário Oficial da União de 07/07/89, que no seu artigo 5º refere as atribuições do Técnico em Secretariado. Essa legislação dispõe que, para o exercício profissional, há necessidade de prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho – DRT, mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão de curso técnico ou superior. Na perspectiva de atualizar o perfil profissional de conclusão, para que os egressos possam acompanhar as transformações do setor produtivo e da sociedade, o Plano de Curso Técnico em Secretariado, aprovado pela Portaria Senac/GDE nº 06/01, de 12/01/01, publicada no Diário Oficial do Estado – DOE de 10/02/01 pela Portaria CEE/GP nº 10/01, passa, nesta oportunidade, por revisão, mantendo-se alinhado com as exigências específicas da profissão e da área de Gestão. Incorpora inovações decorrentes dos avanços científicos e tecnológicos deste segmento, da experiência acumulada pela instituição na oferta desta habilitação e de novas tecnologias educacionais.

A partir da regulamentação da profissão, a Federação Nacional das Secretárias – Fenassec e seus sindicatos filiados iniciaram um movimento para a criação dos Conselhos Federal e Regionais, em face da ineficiência, despreparo, desinteresse e até descumprimento da lei pelas DRTs¹. Os Conselhos ainda não foram instituídos, mas este profissional pode contar, no Estado de São Paulo, com o Sindicato das Secretárias – Sinsesp, o Sindicato das Secretárias de Santo André e Região, além da Fenassec, e da Federação Interamericana de Associações de Secretárias – FIAS, instalada na Costa Rica.

A Consolidação das Leis do Trabalho – CLT define, no seu artigo 511, que a “Categoria Profissional Diferenciada pertence àqueles que exercem profissões ou funções diferenciadas por força de estatuto profissional especial ou em consequência de condições de vida singulares”. Entende-se que essas ocupações têm identidade especial em razão

1 QUEIROZ, A. A. A luta das secretárias pelo conselho profissional. Coluna do consultor (http://www.fenassec.com.br/cons_0305.htm).

de suas atividades, pois que possuem regulamentação e critérios específicos para o exercício da profissão. Também o direito do trabalho brasileiro conceitua e classifica a categoria “profissional diferenciada” como aquela que tem regulamentações específicas para o exercício profissional.

Causa estranheza que na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO as denominações pelas quais o profissional de secretariado pode estar registrado ultrapassam de quinhentas. Em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social constam, desde a categoria “Secretária”, até nomes comuns que podem traduzir este profissional como aquele que simplesmente atua nesta ocupação na organização.

Esse fato demonstra a necessidade da categoria se organizar, cada vez mais, de modo a manter e defender seu direito e liberdade individual, participando e formulando reivindicações de seu interesse², incluindo o requisito de formação do profissional conforme exigência legal.

Esta profissão, provavelmente, foi uma das que mais sofreu alteração no seu perfil no final do século passado. Com as transformações ocorridas nas estruturas organizacionais, que atingiram diretamente os setores onde este profissional atua, houve a necessidade de uma reavaliação da concepção das técnicas secretarias, para uma efetiva assessoria ao novo modelo de gestão de negócios. As funções e/ou cargos mantidos nas organizações tiveram suas atividades ampliadas, de modo que este profissional passou de mero executor a gerenciador de processos.

Se antes as secretárias serviam café, programavam contas e agendas particulares das chefias e compravam presentes, hoje vêm suas atribuições transformadas. Suas funções incorporam bases administrativas e seu grande diferencial está na capacidade de acompanhar as mudanças do mercado. Se esta era uma profissão exclusivamente feminina, atualmente conta com homens que procuram formação técnica pelo amplo conhecimento multifuncional que oferece.

Assim, o cenário profissional revela uma modificação no mercado de trabalho, no que se refere ao perfil e sexo. Antes, quem tinha o ensino médio podia exercer a função. Hoje, candidatos que possuam o nível técnico, a graduação ou que façam uma especialização na área e tenham conhecimentos de administração de empresas, informática e idiomas, são os preferidos.

Os profissionais de Secretariado conquistam, também, novo espaço no mercado de trabalho, atuando como gestores ou trabalhando diretamente com os líderes da organização. Interferem, em muitos casos, no seu ambiente de trabalho, tomando decisões, assumindo responsabilidades, facilitando a comunicação entre executivo e setores da

2 NELSON, M. Advogado e assessor jurídico do Sinsesp e da Fenassec, set./ 2004.

organização e vice-versa. Fazem-no com postura reflexiva e visão crítica que permitam ampliar sua capacidade de gerir e administrar processos e pessoas e manter relacionamento com todos os colaboradores internos e externos da empresa.

Esta é a profissão mais próxima dos centros decisórios de qualquer organização. Sua amplitude e dimensão de ação dependem do nível hierárquico em que está inserida e, em contrapartida, exigem, do profissional, conhecimentos técnicos e humanos do segmento de mercado em que atua e das novas tecnologias, bem como domínio da área específica que assessora³.

Para empregabilidade também se exige do profissional personalização de métodos e procedimentos de trabalho para atender às estratégias da organização, além de pensamento global, visão empreendedora, flexibilização de atuação que leve à avaliação das atividades desenvolvidas e à constatação de resultados.

O Senac São Paulo, considerando esses aspectos, oferece este curso com o objetivo de propiciar condições para que os alunos desenvolvam as competências gerais da área de Gestão, e as específicas da habilitação profissional de Técnico em Secretariado, definidas a partir da análise do processo de trabalho desse segmento, respeitando valores estéticos, políticos e éticos, e mantendo compromisso com a qualidade, o trabalho, a ciência, a tecnologia e as práticas sociais relacionadas aos princípios da cidadania responsável.

A Instituição se propõe a dar continuidade à atualização deste Plano de Curso, para acompanhar as transformações tecnológicas e sócio-culturais do mundo do trabalho, especialmente da área de Gestão e do segmento secretarial, mediante contato permanente com especialistas da área e o setor produtivo.

2. REQUISITOS DE ACESSO

Para matrícula no curso o candidato deverá, no mínimo, estar cursando a 2ª série do ensino médio.

Documentos

- Requerimento de matrícula.
- Documento de identidade com foto e validade nacional (cópia).

3 SIQUEIRA, M. C. M. *Técnicas secretarias: reinvenção ou adequação?* Coluna do consultor. Fenassec, fev./2003.

- Histórico Escolar de conclusão do ensino médio (duas vias: original e cópia ou cópia autenticada e cópia simples) **ou**
- Declaração da escola comprovando que o aluno está cursando a escolaridade mínima exigida (original).

As inscrições e as matrículas serão efetuadas conforme cronograma estabelecido pela Unidade que oferecer o curso, atendidos os requisitos de acesso e os termos regimentais.

A Unidade poderá promover processo seletivo quando julgar procedente, incluindo avaliação de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo candidato no Ensino Médio, desde que relacionados com as competências essenciais ao desenvolvimento do curso.

3. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O **Técnico em Secretariado** assessora setores e pessoas, incorporando e promovendo práticas inovadoras. Planeja, organiza, coordena, controla e avalia as atividades de sua área de atuação, entendendo os processos da organização, seu modelo de gestão, objetivos e políticas, bem como suas inter-relações com o ambiente externo, mantendo postura ética e profissional adequada. Atua em empresas nacionais e multinacionais nos diferentes segmentos da economia.

Para tanto, no decorrer do curso, deve mobilizar e articular com pertinência os saberes necessários à ação eficiente e eficaz, integrando suporte científico, tecnológico e valorativo que lhe permita:

- Buscar atualização constante e autodesenvolvimento na área de Gestão por meio de estudos e pesquisas, para propor inovações, identificar e incorporar, com senso crítico, novos métodos, técnicas e tecnologias às suas ações e responder às situações cotidianas e inusitadas com criatividade, assertividade, flexibilidade e adaptabilidade às mudanças.
- Acompanhar assuntos econômicos, políticos, sociais e culturais, para tornar-se participante ativo do moderno gerenciamento empresarial.

- Assumir postura profissional condizente com os princípios que regem o trabalho na área, relacionando-se adequadamente com outros profissionais, clientes internos e externos e fornecedores, por meio de comunicação eficaz, liderança e habilidade de negociação.
- Atuar em equipes multidisciplinares, realizando atividades compartilhadas, cujo exercício é prerrogativa também de outras profissões, de modo a contribuir de forma efetiva para atingir os objetivos da organização.
- Gerenciar seu percurso profissional, adotando atitude empreendedora, como profissional inovador que mobiliza recursos para realização de seus projetos.
- Atuar com responsabilidade, comprometendo-se com os princípios da ética, da sustentabilidade ambiental, da preservação da saúde e do desenvolvimento social. Para tanto, suas atividades devem ser orientadas por valores expressos no *ethos* profissional, resultante da qualidade e do gosto pelo trabalho bem-feito.

Para atender às demandas do processo produtivo, o **Técnico em Secretariado** deve constituir as seguintes **competências profissionais específicas** da habilitação:

- Propor e analisar soluções empresariais, identificando oportunidades capazes de criar novas estruturas de trabalho ou empreendimentos, gerando valor para a organização em que trabalha ou para seu próprio negócio e a sociedade.
- Recepcionar e atender clientes externos e internos, com cordialidade, bom humor e capacidade para administrar conflitos, considerando conhecimentos dos aspectos psicológicos que interferem nas relações humanas, critérios de qualidade e técnicas de atendimento.
- Planejar, organizar, delegar, controlar e avaliar atividades administrativas, com visão sistêmica da organização. Para isso, é preciso analisar alternativas para a tomada de decisões, implementar ações para a solução de problemas, manter postura profissional, comunicação e relacionamento interpessoal adequados, bem como valer-se de habilidades de negociação, liderança e trabalho em equipe.
- Receber, processar, distribuir e armazenar informações verbais e não verbais recebidas e emitidas em todos os níveis hierárquicos da organização e por clientes externos. Há que entender e se fazer entender de forma harmoniosa, de modo a facilitar os processos de gerenciamento humano e tecnológico no ambiente interno e externo, com foco em resultados.
- Organizar e/ou assessorar a realização de eventos em suas diversas tipologias, considerando os aspectos logísticos necessários para a sua concretização eficiente e eficaz.

Em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, o profissional de Secretariado deve, também, possuir as seguintes **competências gerais** da área de **Gestão**.

- Identificar e interpretar as diretrizes do planejamento estratégico, do planejamento tático e do plano diretor, aplicáveis à gestão organizacional.
- Identificar as estruturas orçamentárias e societárias das organizações e relacioná-las aos processos específicos de gestão.
- Interpretar resultados de estudos de mercado, econômicos ou tecnológicos, utilizando-os no processo de gestão.
- Utilizar os instrumentos de planejamento, bem como executar, controlar e avaliar os procedimentos dos ciclos: de pessoal; de recursos materiais; tributário; financeiro; contábil; do patrimônio; dos seguros; da produção e dos sistemas de informações.

O perfil do egresso da **Qualificação Técnica de Nível Médio em Excelência no Atendimento** prevê o desenvolvimento da seguinte **competência específica**:

- Recepcionar e atender clientes externos e internos, com cordialidade, bom humor e capacidade para administrar conflitos, considerando conhecimentos dos aspectos psicológicos que interferem nas relações humanas, critérios de qualidade e técnicas de atendimento, com visão sistêmica da organização.

O perfil do egresso da **Qualificação Técnica de Nível Médio em Processos Administrativos** prevê o desenvolvimento da seguinte **competência específica**:

- Planejar, organizar, delegar, controlar e avaliar atividades administrativas, com visão sistêmica da organização, analisando alternativas para a tomada de decisões e implementando ações para a solução de problemas, mantendo postura profissional, comunicação e relacionamento interpessoal adequados, bem como se valendo de habilidades de negociação, liderança e trabalho em equipe.

O perfil do egresso da **Qualificação Técnica de Nível Médio em Gerenciamento da Informação** prevê o desenvolvimento da seguinte **competência específica**:

- Receber, processar, distribuir e armazenar informações verbais e não verbais, recebidas e emitidas em todos os níveis hierárquicos da organização e por clientes externos, entendendo e se fazendo entendido de forma harmoniosa, de modo a facilitar os processos de gerenciamento humano e tecnológico no ambiente interno e externo, com foco em resultados.

O perfil do egresso da **Qualificação Técnica de Nível Médio em Organização de Eventos** prevê o desenvolvimento da seguinte **competência específica**:

- Organizar e/ou assessorar a realização de eventos em suas diversas tipologias, considerando os aspectos logísticos necessários e soluções criativas e assertivas para a sua concretização eficiente e eficaz.

4. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular deste Plano de Curso compreende o currículo necessário à formação do Técnico em Secretariado – Área Profissional de Gestão, contendo cinco módulos independentes.

Estrutura Curricular

Módulo	Componentes Curriculares	Horas
I	Gestão Empresarial Empreendedora	160
II	Excelência no Atendimento	160
III	Processos Administrativos	160
IV	Gerenciamento da Informação	160
V	Organização de Eventos	160
TOTAL		800

Com foco no empreendedorismo, o **Módulo I** possibilita o contato do aluno com o ambiente de negócios, a fim de visualizar oportunidades para a inovação de estruturas internas da organização ou para a criação de seu próprio empreendimento. Proporciona ao aluno vivências de situações similares às encontradas nos contextos organizacionais, considerando as diversas áreas existentes e suas inter-relações. Deve ser oferecido no início do curso, para que o aluno articule as competências previstas com aquelas mais afeitas ao secretariado, proporcionando visão sistêmica do negócio. Recomenda-se que seja realizado em concomitância com o Módulo II.

O **Módulo II** propicia, ao aluno, o contato com as técnicas de atendimento, incluindo os diferentes canais de comunicação. A conclusão deste e do Módulo I corresponde à Qualificação Técnica de Nível Médio em Excelência no Atendimento.

O **Módulo III** envolve todo o processo administrativo, desde as rotinas até o gerenciamento de projetos de trabalho. A conclusão deste e do Módulo I corresponde à Qualificação Técnica de Nível Médio em Processos Administrativos.

O **Módulo IV** trata do processo de informação nas organizações, visando ao seu gerenciamento para apoio nas decisões. A conclusão deste e do Módulo I corresponde à Qualificação Técnica de Nível Médio em Gerenciamento da Informação.

O **Módulo V** abrange as etapas necessárias para a realização de eventos corporativos. A conclusão deste e do Módulo I corresponde à Qualificação Técnica de Nível Médio em Organização de Eventos.

Competências profissionais a serem desenvolvidas nos módulos

Módulo I

Gestão Empresarial Empreendedora

- Identificar oportunidades, planejar negócios, mobilizar atitudes, técnicas empreendedoras e conceitos de inovação e criação de valor para analisar a viabilidade mercadológica, econômico-financeira e social de novos empreendimentos ou projetos corporativos que atendam as demandas de mercado.
- Visualizar o ciclo de vida da organização, entendendo as alterações que estas sofrem ao longo do tempo em sua estratégia de negócio, modelo de gestão e estrutura organizacional, desde seu nascimento até sua consolidação, de modo a proporcionar uma visão sistêmica do empreendimento.
- Propor ações e metas alinhadas com as prioridades corporativas, compreendendo as diretrizes estratégicas da empresa e percebendo como o processo de planejamento é realizado em organizações.
- Prospectar o ambiente interno e externo da empresa por meio do entendimento da estrutura organizacional e da utilização de ferramentas de análise mercadológica para o mapeamento dos principais *stakeholders* e mercados da organização.
- Propor novos produtos e serviços, entendendo como a inovação acontece nas organizações, para garantir a criação ou manutenção de diferenciais competitivos.
- Desenvolver um plano de marketing para um novo produto ou serviço, entendendo como as atividades de marketing e vendas são realizadas nas organizações, para atingir metas de vendas estabelecidas.

- Planejar a arquitetura organizacional de uma nova iniciativa, entendendo as principais funções e atividades desenvolvidas para o planejamento e gestão dos recursos humanos da empresa, visando o desempenho eficiente das pessoas e, consequentemente, do empreendimento.
- Propor estrutura de produção, operação ou prestação de serviço, conhecendo as atividades deste processo nas empresas, suas principais funções, técnicas e tendências, a fim de aprimorar o desempenho e competitividade da organização.
- Criar modelos financeiros que simulem uma nova iniciativa de negócios, reconhecendo a atividade de finanças, contabilidade e controladoria, suas principais funções e atividades em empresas, visando o planejamento financeiro, controle e tomada de decisão.

Módulo II

Excelência no Atendimento

- Recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial), utilizando o idioma pátrio, e no contato inicial em espanhol e inglês, aplicando técnicas específicas, com comportamento adequado e atenção aos princípios éticos, de modo a promover um clima de satisfação e garantir a qualidade e a excelência no atendimento.
- Triar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base no conhecimento interno da organização, seus processos, produtos e serviços, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente.
- Identificar dificuldades no atendimento e propor alternativas de solução ou melhoria, considerando os aspectos envolvidos no processo, visando maior produtividade e qualidade.

Módulo III

Processos Administrativos

- Planejar, organizar, executar, acompanhar e avaliar as atividades administrativas, tais como agenda, correspondências recebidas e enviadas, *follow up*, viagens, reuniões, dentre outras, com visão sistêmica da organização e foco em resultados.
- Coordenar equipes de trabalho, incluindo as terceirizadas, com habilidade no trato com as pessoas, respeitando as diferenças individuais e as especificidades das situações que as envolvem.

- Prestar apoio logístico às atividades profissionais de pessoas e setores, aplicando métodos e técnicas secretariais que possibilitem maior produtividade no trabalho.
- Gerenciar a rotina administrativa e os processos de trabalho decorrentes, utilizando técnicas de administração do tempo, para a obtenção de resultados organizacionais.
- Analisar alternativas para a tomada de decisões e implementação de ações para a solução de problemas identificados na área, com visão das estratégias da organização e dos processos gerenciais, habilidades de negociação, liderança e trabalho em equipe.
- Elaborar documentos técnicos e gerais tais como relatórios, atas, declarações, circulares, memorandos, manuais, dentre outros, utilizando técnicas redacionais específicas, tendo em vista sua participação como agente atuante do processo.
- Gerenciar projetos de trabalho, incluindo os de gestão de pessoas, responsabilidade social, meio ambiente e qualidade, considerando conceitos e princípios relacionados e padrões de mensuração, integrando-os à cultura organizacional.

Módulo IV

Gerenciamento da Informação

- Receber, selecionar, preparar e transmitir informações organizacionais, garantindo sua veracidade e credibilidade, utilizando métodos e tecnologias adequadas para produzir esquemas, resumos, roteiros, apresentações e relatórios, de modo a facilitar o processo de tomada de decisões e a obtenção de resultados gerenciais.
- Gerir o fluxo de informações e de documentação, incluindo metas que atendam as estratégias estabelecidas pela organização, dando suporte e facilitando a integração interna e o foco no negócio.
- Atualizar e manter a rede de contatos internos e externos, utilizando técnicas e tecnologias apropriadas, com pró-atividade.

Módulo V

Organização de Eventos

- Definir o tipo de evento mais adequado ao objetivo a ser alcançado, conhecendo a tipologia existente e compatibilizando-a com a cultura da organização e com os recursos disponíveis.

- Captar recursos e estabelecer parcerias, com base na análise do ramo de negócio, no perfil e imagem da empresa solicitada, utilizando técnicas de comunicação inter-empresarial.
- Planejar, implementar, acompanhar e controlar todas as providências necessárias à realização do evento, incluindo divulgação, fluxo financeiro, recursos materiais e humanos e apoio logístico, com atenção à legislação e normas vigentes, quando aplicáveis.
- Firmar contratos com atenção aos prazos, pagamentos, seguros, execução dos serviços, multas e/ou penalidades, dentre outras cláusulas que garantam os interesses da organização, aplicando legislação específica e técnicas de negociação.
- Avaliar os processos e resultados do evento, utilizando técnicas e métodos de mensuração do retorno que permitam aferir se as metas foram alcançadas.

Indicações Metodológicas

As indicações metodológicas que orientam este curso, em consonância com a proposta pedagógica do Senac São Paulo, pautam-se nos princípios da aprendizagem com autonomia e do desenvolvimento de competências profissionais, entendidas como a “capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho”⁴.

As competências descritas na organização curricular foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando processos de trabalho de complexidade crescente, relacionados à área secretarial. Tais competências desenham um caminho metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno diante de situações problemáticas que possibilitem o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e a solução de questões inerentes à natureza do trabalho neste segmento.

A incorporação de tecnologias e práticas pedagógicas inovadoras previstas, como o trabalho por projeto, atende aos processos de produção da área, às constantes transformações que lhe são impostas e às mudanças sócio-culturais relativas ao mundo do trabalho. Propicia aos alunos a vivência de situações desafiadoras que levam a um maior envolvimento, instigando-os a decidir, opinar, debater e construir com autonomia o seu desenvolvimento profissional. Permite, ainda, a oportunidade de trabalho em equipe, assim como o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

4 Esta é a definição de competência profissional presente nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico – Resolução CNE/CEB nº 04/99.

As situações de aprendizagem previstas para cada módulo têm como eixo condutor um projeto, que permite contextualizar situações reais de trabalho e a participação ativa dos alunos na resolução dos problemas e desafios emergentes das atividades secretariais.

Estudo de casos, proposição de problemas, pesquisas em diferentes fontes, contato com empresas e especialistas da área, visitas técnicas, observação em campo e simulações de contextos devem compor o repertório de atividades do trabalho por projeto, que será especificado no plano dos docentes a ser elaborado sob a coordenação da Área Técnica da Unidade e registrado em documento próprio.

Cabe ressaltar que na mediação dessas atividades o docente deve atuar no sentido de possibilitar a identificação de problemas diversificados e desafiadores, orientando a busca de informações, estimulando o uso do raciocínio lógico e da criatividade, incentivando respostas inovadoras, criando estratégias que propiciem avanços, tendo sempre em vista que a competência é formada pela prática e que se dá em situações concretas.

No **final** dos módulos os alunos deverão entregar o projeto construído no decorrer do processo, ficando o modo de apresentação a critério da Unidade.

5. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

As competências anteriormente adquiridas pelos alunos, relacionadas ao perfil profissional de conclusão do Técnico em Secretariado, poderão ser avaliadas para aproveitamento de estudos, nos termos da legislação vigente.

Assim, podem ser aproveitados no curso, os conhecimentos e experiências adquiridos:

- Em cursos, módulos, etapas ou certificação profissional técnica de nível médio, mediante comprovação e análise da adequação ao perfil profissional de conclusão e, se necessário, com avaliação do aluno.
- Em cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, no trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno.

O aproveitamento, em qualquer condição, deverá ser requerido antes do início do módulo ou da competência correspondente e, em tempo hábil para o deferimento pela direção da Unidade e devida análise por parte dos docentes, aos quais caberá a avaliação das competências e a indicação de eventuais complementações.

Os docentes que participarem do processo de avaliação de competências apresentarão relatório com indicação das atividades e do resultado da avaliação, que será arquivado no prontuário individual do aluno, juntamente com os documentos que instruíram esse processo.

6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem será contínua, priorizando aspectos qualitativos relacionados ao processo e o desenvolvimento do aluno observado durante a realização das atividades propostas, individualmente e/ou em grupo, tais como pesquisas, relatórios, estudo de caso, simulações, diagnóstico ou prognóstico sobre situações de trabalho, e, ainda, os produtos gerados pelos projetos desenvolvidos.

A observação deve se pautar por critérios e indicadores de desempenho, pois se considera que cada competência traz em si determinado grau de experiência cognitiva, valorativa e comportamental que pode ser traduzido por desempenhos. Assim, pode-se dizer que o aluno adquiriu determinada competência, quando seu desempenho expressar esse patamar de exigência qualitativa.

Para orientar o processo de avaliação, torná-lo transparente e capaz de contribuir para a promoção e a regulação da aprendizagem é necessário que os indicadores de desempenho sejam definidos no plano de trabalho docente, explicitados e negociados com os alunos desde o início do curso, visando direcionar todos os esforços da equipe técnica, docente e do próprio aluno para que este alcance o desempenho desejado.

A **auto-avaliação** será estimulada e desenvolvida por meio de procedimentos que permitam o acompanhamento pelo aluno do seu progresso, assim como a identificação de pontos a serem aprimorados, pois esta prática é considerada imprescindível à aprendizagem com autonomia.

O resultado do processo de avaliação será expresso em **menções**:

- **Ótimo:** capaz de desempenhar, com destaque, as competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão.
- **Bom:** capaz de desempenhar, a contento, as competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão.
- **Insuficiente:** ainda não capaz de desempenhar, no mínimo, as competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão.

As **menções** serão atribuídas por **módulo**, considerando os critérios e indicadores de desempenho relacionados às competências previstas em cada um deles, as quais integram as competências profissionais descritas no perfil de conclusão.

Será considerado **aprovado** aquele que obtiver, no **final** de cada módulo, as menções: **Ótimo** ou **Bom** e a frequência mínima de **75%** do total de horas de efetivo trabalho educacional.

Ter-se-á como **reprovado** aquele que obtiver a menção **Insuficiente** em qualquer um dos módulos, mesmo após as oportunidades de recuperação, ou tiver **frequência inferior a 75%** do total de horas de efetivo trabalho educacional.

Ao aluno com **frequência mínima de 75%** e **menção Insuficiente**, será oferecida oportunidade de **recuperação** de aprendizagem, organizada em diferentes formatos e desenvolvida de maneira contínua, no decorrer do módulo ou, quando couber, no final do processo.

O aluno com menção **Ótimo** ou **Bom**, mas com **frequência inferior aos 75%** e **igual ou superior a 60%**, por motivos justificados, poderá ter sua situação apreciada pelo Conselho de Curso, para fins de promoção.

Os alunos deverão ter pleno conhecimento dos procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais e os critérios de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

- **Instalações**

- Sala de aula convencional, adequadamente mobiliada, com cadeiras móveis para a composição de diferentes arranjos que privilegiem a diversidade de atividades.

- **Equipamentos**

A Unidade disponibilizará:

- Televisão
- Vídeo/DVD
- Retroprojektor/*Datashow*
- Computadores multimídia, com acesso à internet e entrada USB
- Aparelho de som
- Máquina fotográfica e filmadora

- **Bibliografia básica**

Para atender às necessidades de consulta e pesquisa dos docentes e dos alunos a Unidade disponibilizará acervo com livros, periódicos, publicações técnicas, incluindo os seguintes títulos:

ARRUDA, F. *Chique & útil: como organizar e como freqüentar eventos*. São Paulo: Editora ARX, 2006.

BARNES, M. A. C.; MANNING, M. *Excelência profissional para secretárias*. Lisboa: Monitor, 1991.

BOOG, G. G. *Faça a diferença*. São Paulo: Editora Gente, 2000.

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. *Manual do secretariado executivo*. 5. ed. São Paulo: D’Livros, 2003.

CHIAVENATO, I. *Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor*. São Paulo: Saraiva, 2005.

DRUCKER, F. P. *Desafios gerenciais para o século XXI*. São Paulo: Pioneira, 1999.

GARCIA, E. V. *Noções fundamentais para a secretária*. São Paulo: Summus, 1991.

GARCIA, E.; D’ELIA, M. E. S. *Secretária executiva*. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson (Coleção cursos IOB), 2005.

GEFFNER, A. B. *Como escrever cartas comerciais em Inglês*. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

GOLD, M. *Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização*. 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

MEDEIROS, J. B. *Correspondência: técnicas de composição criativa*. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

8. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

Estão habilitados para a docência neste curso profissionais licenciados (licenciatura plena ou programa especial de formação) na área profissional e/ou no correspondente componente curricular.

Poderão, ainda, ser admitidos, em caráter excepcional, profissionais com a seguinte ordem preferencial:

- Na falta de licenciados, os graduados na correspondente área profissional ou de estudos.
- Na falta de profissionais graduados em nível superior nas áreas específicas, profissionais graduados em outras áreas e que tenham comprovada experiência profissional na área do curso.
- Na falta de profissionais graduados, técnicos de nível médio na área do curso, com comprovada experiência profissional na área.
- Na falta de profissionais de nível técnico com comprovada experiência, outros reconhecidos por sua notória competência e, no mínimo, com Ensino Médio completo.

Aos não-licenciados será propiciada formação docente em serviço.

A coordenação do curso é realizada por profissional com graduação e experiência profissional compatível com as necessidades do cargo.

9. CERTIFICADOS E DIPLOMA

Àquele que concluir os Módulos I e II será conferido o certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio em **Excelência no Atendimento** – Área Profissional de Gestão.

Àquele que concluir os Módulos I e III será conferido o certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio em **Processos Administrativos** – Área Profissional de Gestão.

Àquele que concluir os Módulos I e IV será conferido o certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio em **Gerenciamento da Informação** – Área Profissional de Gestão.

Àquele que concluir os Módulos I e V será conferido o certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio em **Organização de Eventos** – Área Profissional de Gestão.

Àquele que concluir todos os módulos desta habilitação profissional e comprovar a conclusão do Ensino Médio, será conferido o diploma de **Técnico em Secretariado** – Área Profissional de Gestão, registrado com validade nacional.