

Nome da Instituição	Centro Estadual de Educação Tecnológica PAULA SOUZA
CNPJ	62823257/0001-09
Data	09/12/2016 Plano de curso atualizado de acordo com a matriz curricular homologada para o 1º semestre de 2020.
Modalidade EaD	modalidades aberta, semipresencial e on-line.
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios

PLANO DE CURSO PARA:

01	Habilitação	Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO
	Módulo III	
	Carga Horária	265 horas
	Estágio Obrigatório	0 horas

02	Qualificação	Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR DE EVENTOS
	Módulo II	
	Carga Horária	265 horas
	Estágio Obrigatório	0 horas

03	Qualificação	Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE PLANEJAMENTO
	Módulo I	
	Carga Horária	270 horas
	Estágio Obrigatório	0 horas

Carga Horária Total	800 horas
----------------------------	-----------

Autorização do funcionamento do curso:

Portaria CEE-SP 395, de 09/12/2016 – D.O.E. de 10/12/2016

Administração Central

Laura M. J. Laganá

Diretor Superintendente

Emilena Lorenzon Bianco

Vice-Diretor Superintendente

Armando Natal Maurício

Chefe de Gabinete

Almério Melquíades de Araújo

Coordenador da Unidade do Ensino Médio e Técnico

Rogério Teixeira

Diretor do Grupo de Estudo de Educação a Distância

EQUIPE TÉCNICA

Marisa Aparecida de Souza

Licenciada em Tecnologia de Automação
de Escritório e Secretariado

César Bento de Freitas

Graduado em Direito e Informática

José Vitório Sacilotto

Graduação em Pedagogia
Mestre em Educação

Júlia Maria Falivene R. Alves

Graduada em Ciências Sociais e História

Marcos Antonio Vital

Graduado em Administração de Empresas, Pedagogia

Rogério Teixeira

Graduado em Administração de Empresas, Pedagogia
Mestre em Tecnologia na área de Educação

Wellington Luis Sachetti

Graduado em Língua Portuguesa

COLABORAÇÃO

Soely Faria Martins

Supervisor Educacional

CAPÍTULO 1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

1.1. Justificativa

No mundo do trabalho atual, no contexto das organizações empresariais, a transformação e capacidade de utilização de novas tecnologias são requisitos exigidos de qualquer trabalhador. Essas exigências ocorrem, principalmente, devido às mudanças nos estilos gerenciais, já que os modelos tradicionais mostram-se superados. O Brasil, e em especial o estado de São Paulo, com a sua economia em fase de expansão e diversificação, busca modernizar seus setores econômicos para que seja possível fortalecer seu mercado interno e externo.

Entre as urgentes demandas contemporâneas, o imperativo de inserção dos jovens no mundo do trabalho e a incorporação contínua de novas tecnologias, associadas à automação de processos e às novas formas de trabalho, têm colocado na ordem do dia a necessidade de ampliar, com qualidade, a oferta de educação profissional para os trabalhadores. Não é possível iludir a sociedade dizendo que, por meio de modelos tradicionais de escola e de ensino, pode-se, no curto prazo, atender à atual demanda, nos diferentes níveis de formação e na sua amplitude e diversidade. É necessário construir alternativas de oferta de educação profissional que, apoiadas na experiência acumulada, utilizem novas ferramentas de comunicação e metodologias de ensino aprendizagem, mais interativas e mais capazes de conduzir a uma maior autonomia do educando – competência que, no mundo do trabalho, se mostrará essencial.

O Telecurso Tec é um programa educacional desenvolvido em parceria do Centro Paula Souza com a Fundação Roberto Marinho, com o propósito de possibilitar a inclusão de adolescentes, jovens e adultos por meio da formação profissional e preparação para o mercado do trabalho, ampliando-lhes as oportunidades de fazer um curso técnico na modalidade de educação a distância, oferecendo-os na forma semipresencial, on-line e aberta. Além disso, pretende promover a democratização da oferta de ensino público profissional de qualidade, atingindo comunidades que, de outra forma, por motivo de distância e de deslocamento por meio de transporte público, de horário de trabalho ou de algum tipo de deficiência motora, visual ou auditiva apresentam dificuldade em frequentar os cursos regulares presenciais.

A secretária teve seu perfil profissional alterado: deixou de cuidar apenas da agenda, de barrar telefonemas indesejáveis e de taquigrafar as cartas ditadas pelo chefe. A secretária, na maioria das empresas, seja qual for o seu porte ou sua área de atuação, está ocupando uma função mais estratégica – tarefas como atendimento ao cliente, negociações com fornecedores e gerenciamento de informações tornou-se cada vez mais comuns no seu dia-a-dia. “A nova secretaria atua como uma assessora e precisa estar preparada para desempenhar seu cargo com uma postura mais executiva”, afirma a consultora Elaine Cabral, do Instituto de Tecnologia em gestão – INTG.

A mudança do perfil da profissão está levando as secretarias à necessidade de desenvolver novas competências. Hoje, para desempenhar sua função com eficiência, precisam ter uma visão geral de empresa e não apenas de seu departamento – além de iniciativa para solucionar pequenos problemas do dia-a-dia; polidez e conhecimentos básicos de normas de etiqueta profissional também se tornaram requisitos indispensáveis (<http://noticia.truenet.com.br/desafio21>).

Muito se tem questionado sobre o papel profissional da secretária nos últimos anos, principalmente diante de tantas mudanças dentro das organizações. As empresas passaram e estão ainda passando por uma avalanche de programas de treinamento, de mudanças no modelo de gestão, de racionalização e de reorganização de estruturas para manterem-se crescentes num mercado cada vez mais competitivo, esses acontecimentos afetam o dia-a-dia da secretaria, pois é ela o profissional mais próximo de áreas de decisão e de operação das organizações, devendo, portanto estar preparada para acompanhar tais mudanças – (<http://www.mulhercarreira.com.br>).

Hoje, existem cerca de 2 milhões de profissionais atuando como secretários no país. Segundo uma pesquisa da International Association of Administrative professionals (IAAP), 32% dos profissionais têm alguma função de supervisão e 48% cuidam ainda dos programas de treinamento nas empresas em que trabalham.

O curso de Técnico em Secretariado, por alguns anos, teve sua imagem profissional ligada à de uma profissão feminina, que daria cuidados a todos e que seria a “boa-mãe” de executivos e colegas que dela necessitassem apoio e trato. Atualmente, a profissão não está atrelada a ser desenvolvida apenas por mulheres. Ultrapassam 500 as nomenclaturas pelas quais uma secretária ou secretário pode estar registrado em sua carteira de trabalho. Desde nomes comuns como Secretária ou Secretário a compostos que podemos apenas deduzi-lo como: Secretário(a) Executivo(a), Secretário(a) de Diretoria, Secretário(a) Bilíngue etc.

Considerando as alterações no perfil da secretária ou do secretário e atendendo à demanda do mercado de trabalho, o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza propõe um Plano de Curso para a Habilitação Profissional de Técnico em Secretariado, voltado às novas especificidades desse profissional no contexto socioprofissional atual.

1.2. Organização do Curso

A duração do curso de **Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO**, modalidade EaD, do programa TELECURSO TEC, é de 800 horas. Seu itinerário, no entanto, não é único, podendo adaptar-se de forma flexível às necessidades dos estudantes e à diversidade do contexto brasileiro. Assim, são oferecidas simultaneamente três modalidades de participação:

1.2.1. Modalidade Semipresencial

Turma semipresencial de 40 alunos aproximadamente, que conta com um professor/orientador e variados recursos didáticos (TV, Ambiente Virtual, Materiais impressos e CD-ROM). Para esta modalidade, pelo menos 25% da carga horária é desenvolvida presencialmente.

A turma participa de atividades letivas numa localidade definida, com o acompanhamento de um educador (orientador de aprendizagem). No processo de aprendizagens integram-se as mídias e tecnologias disponíveis no programa (DVD's, web, materiais impressos, etc.).

Os momentos presenciais (realizados em salas de aula ou Tec salas) têm como objetivos esclarecer e sistematizar pontos fundamentais dos cursos, desenvolver habilidades específicas, estabelecer vínculos afetivos e garantir o controle da qualidade por meio de avaliações (em oposição à simples transmissão repetitiva de conteúdos).

Há encontros semanais, com duração a ser estabelecida para cada turma, atendido o mínimo de 25% da carga horária. A certificação é feita por módulo. O complemento da carga horária anual é realizado pelo aluno por meio do estudo orientado, valendo-se dos materiais disponíveis (DVD's, livros, CD-ROM, ambiente virtual).

1.2.2. Modalidade On-line

Turmas virtuais de 40 alunos aproximadamente, com tutor à distância e utilização de variados recursos didáticos disponíveis como apoio (TV, Ambiente Virtual, cursos on-line, materiais impressos e CD-ROM).

O grupo estuda à distância (turma virtual) e participa de cursos on-line, acompanhado por um tutor, servindo-se dos materiais disponíveis no programa.

O processo educativo é autogerenciado pelo educando, mas realizado em rede cooperativa, com colaboração de orientadores e a assessoria de uma equipe de especialistas em comunicação contínua com os educadores - orientadores.

1.2.3. Modalidade Aberta

O aluno faz o curso individualmente, acompanhado os programas pela TV aberta e pelos livros, podendo optar também pela utilização de outros recursos didáticos disponíveis (Ambiente Virtual, cursos on-line, materiais impressos e CD-ROM).

O aluno se inscreve para os exames presenciais que ocorrem sistematicamente em pólos credenciados e a certificação é feita por módulo.

A duração do curso depende da dedicação de cada estudante.

1.3. Objetivos

O Curso de Técnico em Secretariado tem como objetivo formar técnicos aptos a atuarem no assessoramento gerencial, na articulação das operações, controle e avaliação dos ciclos de gestão e nos processos das atividades da área de secretariado.

Adicionalmente pretende capacitar para:

- desenvolver as competências profissionais do Técnico, por meio da ação conjunta dos profissionais do mundo do trabalho e dos profissionais da educação;
- utilizar metodologia que propicie o desenvolvimento de capacidades para resolver problemas novos, comunicar idéias, tomar decisões, ter iniciativa, ser criativo, ter autonomia intelectual e representar as regras de convivência democrática;
- oferecer aos alunos oportunidades para a construção de competências profissionais integradas ao mundo do trabalho, à ciência e à tecnologia.

CAPÍTULO 2. REQUISITOS DE ACESSO

A matrícula no curso de **TÉCNICO EM SECRETARIADO, modalidade EaD**, do programa TELECURSO TEC estará aberta a candidatos que comprovarem:

- ter concluído o Ensino Fundamental; ou
- estar cursando o Ensino Médio; ou
- ter concluído o Ensino Médio ou equivalente.

A CETEC / GEEAD divulgará o calendário e quais dos requisitos acima elencados ~~que~~ deverão ser apresentados pelo candidato para proceder sua matrícula ou inscrição no curso.

O aluno que optar pela Modalidade Aberta para participar das provas presenciais deverá estar inscrito em até 30(trinta) dias antes da realização das mesmas e preencher os requisitos estabelecidos para a inscrição.

CAPÍTULO 3. PERFIL PROFISSIONAL

3.1. ATRIBUIÇÕES DO TÉCNICO EM SECRETARIADO

O TÉCNICO EM SECRETARIADO exercerá suas funções de acordo com o estabelecido nos dispositivos legais que regulamentam o exercício profissional:

- Lei nº 7.377, DE 30/09/1985, ALTERADA PELA Lei 9.261, de 11/01/1996.

As atribuições do secretário estão relacionadas no artigo 5º da lei 7.377/1996.

Administração Central

Artigo 5º – São atribuições do TÉCNICO EM SECRETARIADO:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;*
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;*
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;*
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.*

Outras atribuições:

1. assessoria e assistência direta ao executivo no planejamento e organização da rotina administrativa;
2. planejamento da agenda e controle dos compromissos do executivo da empresa;
3. utilização dos recursos tecnológicos na elaboração e recepção de documentos e informações;
4. organização de cerimonial e protocolo em eventos.

3.2. MERCADO DE TRABALHO

Instituições públicas, privadas e do terceiro setor.

3.3. COMPETÊNCIAS GERAIS DO EIXO DE GESTÃO:

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

Administração Central

- Controlar e avaliar os procedimentos do ciclo tributário, financeiro e contábil.
- Controlar e avaliar os procedimentos do ciclo de recursos materiais, do patrimônio, dos seguros, da produção e dos sistemas de informação.

3.4. PERFIL DAS QUALIFICAÇÕES E DA HABILITAÇÃO

3.4.1 MÓDULO I - Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Assistente de Planejamento

O Assistente de Planejamento é o profissional que executa serviços de apoio para o planejamento organizacional e dos processos nas diversas áreas administrativas coletando dados e organizando informações. Auxilia na elaboração do planejamento de recursos humanos e do planejamento tributário, financeiro e contábil. Apóia a elaboração de orçamentos, coletando e organizando dados.

RELAÇÃO DE ATIVIDADES

A) Identificar e avaliar tipos e modelos de planejamento, suprimindo, informando e organizando todo o seu processo.

- Elaborar relatórios, informes e documentos para subsidiar, em instâncias superiores, a elaboração e as alterações das diversas formas de planejamento.
- Auxiliar na elaboração do planejamento estratégico.
- Participar na elaboração do plano tático.
- Participar da elaboração do plano operacional.
- Elaborar gráficos administrativos – cronogramas, organogramas, fluxogramas.

B) Auxiliar na elaboração de contratos societários e na elaboração dos diversos métodos de montagem de orçamento empresarial e pessoal.

- Apoiar na elaboração de contratos societários.
- Interpretar contratos sociais de acordo com o Código Civil em vigor.
- Elaborar trabalhos, planilhas e gráficos, de acordo com as necessidades, para a elaboração de orçamentos.

Administração Central

- C) Planejar e executar pesquisas de mercado, elaborar e redigir documentos para a adoção de estratégias que aumentem a participação da empresa no mercado consumidor.**
- Realizar pesquisas de mercado e estudos sobre novas tecnologias aplicadas na gestão da empresa.
 - Realizar coleta de dados para pesquisa de mercado.
 - Aplicar técnicas de planejamento de marketing.
- D) Coletar dados e aplicar procedimentos capazes de apoiar e viabilizar o planejamento de recursos humanos.**
- Elaborar e contribuir nas rotinas e nos métodos de execução e controle de planejamento de recursos humanos.
 - Auxiliar no planejamento de recursos humanos.
 - Aplicar política de recursos humanos.
 - Aplicar a legislação trabalhista, planos de benefícios e de saúde e segurança do trabalho.
- E) Auxiliar na elaboração do planejamento tributário e financeiro, identificar e analisar seus fundamentos e conteúdos.**
- Contribuir e participar na elaboração do planejamento tributário.
 - Administrar tributos.
 - Aplicar legislação tributária.
 - Calcular tributos.
- F) Controlar a rotina administrativa, executar serviços de apoio nas áreas de planejamento contábil-financeiro.**
- Classificar contábil e financeiramente a documentação: despesas, receitas, ativo, passivo.
 - Elaborar demonstrativos financeiros e contábeis para apoio do planejamento.
- G) Controlar a rotina administrativa, executar serviços de apoio nas áreas de planejamento referente ao patrimônio, seguros e produção.**
- Auxiliar e atuar nos planejamentos de patrimônio, seguros e produção.
 - Aplicar cálculos de custos e métodos de armazenagem para produção.

- Auxiliar na realização do planejamento patrimonial.
- Aplicar rotinas de controle de seguros.

3.4.2 MÓDULO II – Qualificação profissional técnica de nível médio em Auxiliar de Eventos

O Auxiliar de Eventos é o profissional que organiza o cerimonial, aplicando técnicas adequadas de seleção e classificação de ambientes. Estimula o trabalho em equipe, organiza e coordena a execução das tarefas para realização de eventos.

RELAÇÃO DE ATIVIDADES

- Pesquisar e contratar instalações e recursos humanos para a realização de eventos profissionais.
- Providenciar equipamentos e utensílios necessários para a realização de eventos profissionais.
- Planejar e produzir recursos audiovisuais para apresentação em eventos profissionais (cartazes, folhas para usos em flip-chart, transparências e material para exibição em data-show).
- Organizar e supervisionar as instalações e o local da realização dos eventos e acompanhar os demais serviços de apoio.
- Pesquisar, contratar e efetuar reservas para meios de transporte e de hospedagem.
- Organizar agendas e cronogramas de tarefas.
- Interpretar, com apoio, contratos sociais dos diversos tipos de sociedade.
- Organizar o cerimonial e compreender a importância do marketing pessoal, aplicando técnicas adequadas de seleção e classificação de ambiente para eventos.
- Possuir visão crítica para avaliação de ambientes para eventos: reuniões, seminários, congressos e outros de pequeno e médio porte.
- Identificar as características estruturais das sociedades, distinguindo os diversos tipos de pessoas jurídicas.
- Estimular a organização das tarefas e o trabalho em equipe, de forma a proporcionar a qualidade dos produtos e serviços;
- Organizar e manter arquivo de documentos em geral, procedendo à classificação, etiquetagem e guarda, para facilitar consultas e conservação.
- Redigir, de forma concisa, coerente e adequada, em língua portuguesa, documentos como: cartas, ofícios, memorandos, relatórios, requisições, comunicados, mensagens

Administração Central

diversas (fax, e-mail), atas, procurações, requerimentos, declarações, atestados e currículos, utilizando, como usuário, as ferramentas do Windows/Office e outros aplicativos.

- Participar de tele e vídeo conferências.
- Administrar relacionamento e conflitos internos e externos.

RELAÇÃO DE ATIVIDADES

A) TRANSFORMAR A LINGUAGEM ORAL EM LINGUAGEM ESCRITA

- Identificar oradores.

B) REVISAR TEXTOS E DOCUMENTOS (Português, Inglês e Espanhol)

- Ajustar o texto à redação técnica.
- Concatenar as transcrições de documentos.
- Editorar textos para divulgação.

C) ORGANIZAR AS ATIVIDADES GERAIS

- Otimizar procedimentos de trabalho.
- Priorizar a elaboração de documentos legais e de urgência.
- Classificar arquivos.
- Arquivar informações e documentos.

D) ASSESSORAR A ÁREA

- Agendar os compromissos e reuniões.
- Administrar verbas e recursos disponíveis.
- Auxiliar na seleção de pessoal do setor.
- Assessorar cursos e eventos.

E) COORDENAR A EXECUÇÃO DAS TAREFAS

- Controlar o agendamento da prestação de serviços.
- Controlar o estoque de materiais de escritório.
- Registrar as despesas.

F) REDIGIR TEXTOS

- Preparar cartas, memorandos, atas, pautas de reuniões, relatórios e outros documentos.
- Preparar planilhas, gráficos.
- Elaborar apresentações.

G) COMUNICAR-SE

- Divulgar informações de interesse dos funcionários.

- Operar equipamento de telefonia.
- Utilizar tele e vídeo-conferência.

H) DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Intermediar as relações interpessoais.
- Participar de eventos técnicos.
- Agir com dinamismo.
- Demonstrar iniciativa.
- Atuar com pontualidade.

3.4.3 MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Secretariado

O Técnico em Secretariado é o profissional que auxilia os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões. Coordena equipes e atividades; controla documentos e correspondências. Faz atendimento ao cliente, negociações com fornecedores, administra relacionamentos e conflitos internos e externos. Atua na gestão de processos, na confecção de produtos e estruturação de portfólios, na elaboração de apresentações, na estruturação de relatórios administrativos, na composição de planilhas orçamentárias e demais serviços específicos da empresa em que trabalha.

Ao concluir os módulos I, II e III o Técnico em Secretariado deverá ter construído as seguintes competências gerais da Área de Gestão:

- identificar as estruturas orçamentárias e societárias das organizações e relacioná-las com os processos de gestão específicos;
- interpretar resultados de estudos de mercado, econômicos ou tecnológicos, utilizando-os no processo de gestão;
- utilizar os instrumentos de planejamento, bem como executar, construir e avaliar os procedimentos dos ciclos: de pessoal; de recursos materiais; tributário; financeiro; contábil; dos seguros; da produção; dos sistemas de informações.

Além das competências gerais referidas, deverá ao concluir o curso ter alcançado a condição de:

- conhecer a filosofia, a cultura e o clima da empresa;
- investir no próprio desenvolvimento, mantendo-se permanentemente atualizado, com plena capacidade de adaptações às mudanças;
- proceder de forma ética no exercício das funções, evitando dualidades comportamentais;
- comunicar-se de forma eficaz, direta ou indiretamente, em diferentes linguagens;

Administração Central

- ter noções de Administração, Planejamento, Comunicação, Psicologia, Liderança, Marketing, Finanças, além de ser especialista nos conhecimentos de sua área;
- identificar as diretrizes gerais do planejamento da organização;
- identificar os procedimentos do ciclo de pessoal;
- identificar os procedimentos do ciclo tributário, financeiro e contábil;
- identificar os procedimentos do ciclo de recursos materiais, do patrimônio, dos seguros, da produção e dos sistemas de informações;
- assessorar a administração, facilitar e coordenar informações;
- prestar apoio logístico, planejando e organizando as atividades profissionais de terceiros.
- coordenar sistemas integrados de informações na empresa;
- administrar relacionamentos e conflitos internos e externos.
- Intermediar as relações interpessoais.
- Agir com dinamismo.
- Demonstrar iniciativa.

RELAÇÃO DE ATIVIDADES

- Coordenar as atividades relacionadas com recepção e atendimento ao público interno e externo.
- Digitar correspondências ou outro documento de rotina, bem como planilhas ou gráficos.
- Providenciar recebimento e despacho dos diversos documentos, de acordo com as normas de funcionamento do sistema de comunicação interna e externa, reproduzindo-os, quando necessário.
- Assessorar e organizar os compromissos dos executivos, agendando e acompanhando os diversos assuntos.
- Tomar providências de todo cerimonial de reuniões, encontros, palestras e congressos, com a tomada de decisões que permitam suas realizações de forma organizada.
- Planejar e organizar viagens nacionais e internacionais.
- Controlar e elaborar relatórios de viagem.

A) TRANSFORMAR A LINGUAGEM ORAL EM LINGUAGEM ESCRITA

- Converter falas e situações em textos, simultaneamente.

B) REVISAR TEXTOS E DOCUMENTOS

- Corrigir erros dos textos.
- Estruturar logicamente os textos

C) ORGANIZAR AS ATIVIDADES GERAIS

- Ordenar tarefas.

Administração Central

- Fazer requisições de material, solicitar valores para pagamentos, distribuir correspondências, controlar e executar operações bancárias relacionadas às contas correntes da empresa ou do setor onde atua.
- Preparar viagens nacionais e internacionais

D) ASSESSORAR A ÁREA

- Auxiliar nas reuniões e apresentações.
- Assessorar os executivos dispondo horários de reuniões e entrevistas, fazendo as necessárias anotações em agendas e acompanhando os assuntos resolvidos e a resolver.

E) COORDENAR A EXECUÇÃO DAS TAREFAS

- Distribuir tarefas aos coordenadores.
- Supervisionar o andamento do serviço.
- Verificar a qualidade e desempenho do serviço.
- Preparar a escala do trabalho.
- Requisitar material de escritório.
- Assistir o cliente interno e externo.
- Monitorar a satisfação do cliente interno e externo.
- Fiscalizar a entrega dos trabalhos.

F) REDIGIR TEXTOS

- Redigir memorandos, comunicados, correspondências, relatórios e demais tipos de documentos em linguagem correta.

G) COMUNICAR-SE

- Recepcionar, atender e orientar o público interno e externo, identificando os assuntos para os devidos esclarecimentos, pessoalmente ou por telefone.

H) DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Demonstrar conhecimentos de línguas estrangeiras.
- Manter sigilo.
- Agir com discrição.
- Manter-se informado.
- Garantir a agilidade dos documentos.
- Demonstrar eficiência.
- Atualizar-se tecnicamente.
- Agir com equilíbrio emocional.
- Atuar com pontualidade.
- Trajar-se conforme as normas.

CAPÍTULO 4. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1. Estrutura Modular

O curso de **TÉCNICO EM SECRETARIADO, modalidade EaD**, do programa TELECURSO TEC, foi organizado em temas curriculares cujas cargas horárias, previstas na matriz curricular foi calculada com base no período de tempo que o aluno despenderá para construir as competências previstas e desenvolver as atividades didáticas.

Em cada tema estão indicadas as competências, habilidades e bases tecnológicas que referenciam a elaboração do material didático do curso, apresentado nos diversos suportes (livro, programas de TV, DVD, ambiente virtual etc.) e referência para as provas presenciais.

O currículo foi organizado de modo a garantir o que determina Resolução CNE/CEB 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, o Parecer CNE/CEB nº 11/2008, a Resolução CNE/CEB nº 03/2008 a Deliberação CEE nº 79/2008 e as Indicações CEE nº 8/2000 e 80/2008, assim como as competências profissionais que foram identificadas pelo CEETEPS, com a participação da comunidade escolar.

A organização curricular está organizada de acordo com o Eixo Tecnológico de Gestão e Negócios e estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível técnico identificada no mercado de trabalho.

Os módulos são organizações de conhecimentos e saberes provenientes de distintos campos disciplinares e, por meio de atividades formativas, integram a formação teórica à formação prática, em função das capacidades profissionais que se propõem desenvolver.

Os módulos, assim constituídos, representam importante instrumento de flexibilização e abertura do currículo para o itinerário profissional, pois que, adaptando-se às distintas realidades regionais, permitem a inovação permanente e mantêm a unidade e a equivalência dos processos formativos.

A estrutura curricular que resulta dos diferentes módulos estabelece as condições básicas para a organização dos tipos de itinerários formativos que, articulados, conduzem à obtenção de certificações profissionais.

4.2. Itinerário Formativo

O curso **TÉCNICO EM SECRETARIADO, modalidade EaD**, do programa TELECURSO TEC, está estruturado em módulos, isto é, etapas com terminalidade, incluindo saídas intermediárias para a obtenção de certificados de qualificação para o trabalho após sua conclusão com aproveitamento.

O módulo I desenvolverá um conjunto de experiências objetivando a construção de

competências e habilidades que constituirão a base para os módulos subsequentes. O aluno que cursar o módulo I fará jús a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Assistente de Planejamento.

O aluno que cursar os módulos I e II concluirá a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Auxiliar de Eventos.

Ao completar os três módulos, com aproveitamento, receberá o Diploma de Técnico desde que tenha concluído, também o Ensino Médio.



4.3. Proposta de Carga Horária por Temas

4.3.1 MÓDULO I – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Assistente de Planejamento

Temas		Carga horária
I.1	A administração contemporânea	18
I.2	A administração muda com o mundo	18
I.3	A importância do planejamento	18
I.4	Tipos de planejamento	18
I.5	Planejamento estratégico	18
I.6	Planejamentos tático e operacional	18
I.7	Pesquisa de mercado	18
I.8	Estrutura societária	18
I.9	A estrutura da organização	18
I.10	Gestão de pessoas	18
I.11	As finanças da organização	18
I.12	Orçamento financeiro	36
I.13	Planejamento tributário	18
I.14	Marketing	18
Total		270

Administração Central

4.3.2 MÓDULO II – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Auxiliar de Eventos

Temas		Carga horária
II.1	O secretário na organização de hoje	18
II.2	Relações públicas e comunicação em secretariado	18
II.3	Textos comerciais	31
II.4	Gestão da informação	18
II.5	Arquivando documentos	18
II.6	Comunicação oral	18
II.7	Organizando eventos	18
II.8	Cerimonial e protocolo	18
II.9	Equipamentos, fornecedores e segurança nos eventos	18
II.10	Divulgação de eventos	18
II.11	Espanhol e inglês para eventos	18
II.12	Editor de textos	18
II.13	Apresentações	18
II.14	Recursos básicos de internet	18
Total		265

4.3.3 MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Secretariado

Temas		Carga horária
III.1	Gerenciamento estratégico de rotinas e serviços	18
III.2	Rotinas e serviços do secretariado	18
III.3	Logística de viagens	18
III.4	Fluxo e logística de documentos	18
III.5	Técnicas de comunicação e expressão	18
III.6	Textos do meio empresarial	35
III.7	Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial	18
III.8	Gestão comercial	18
III.9	Gestão orçamentária	18
III.10	Qualidade de vida no trabalho	18
III.11	Ética profissional do secretário	18
III.12	Preparando-se para o mercado de trabalho	18
III.13	Você no mercado de trabalho	32
Total		265

4.4. Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas

Ao concluir os Módulos I, II e III o aluno deverá ter construído as seguintes competências, habilidades e dominado as bases tecnológicas.

4.4.1. MÓDULO I – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE PLANEJAMENTO

I.1. A ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer as funções básicas da administração; 2. Identificar stakeholders; 3. Compreender as características do administrador contemporâneo; 4. Reconhecer a importância social das organizações. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar conceitos de eficácia e eficiência; 2. Aplicar os conceitos de: planejar, organizar, dirigir e controlar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceito de administração; 2. Funções da administração; 3. O administrador contemporâneo; 4. As organizações e seu impacto na sociedade.

I.2. A ADMINISTRAÇÃO MUDA COM O MUNDO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer fenômenos (econômicos, sociais, culturais, etc.) da globalização e avaliar seus impactos no cotidiano pessoal e profissional e no planejamento das organizações. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças; 2. Identificar situações positivas e negativas da globalização; 3. Utilizar terminologia organizacionais contemporâneas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O ambiente da organização na sociedade do conhecimento; 2. Globalização; 3. A organização do futuro.

I.3 A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância do planejamento pessoal e do planejamento organizacional; 2. Executar procedimentos e aplicar medidas de planejamento de recursos humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a importância do planejamento e da definição de perfis profissionais de recursos humanos; 2. Aplicar conceitos de proatividade e de reatividade. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O planejamento na organização; 2. A importância do planejamento; 3. 3. Atitudes com relação ao planejamento.

I.4. TIPOS DE PLANEJAMENTO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Correlacionar e diferenciar planejamento estratégico, tático e operacional; 2. Relacionar a sociedade do conhecimento com as novas tendências da administração; 3. Planejar e adaptar a organização para as necessidades contemporâneas; 4. Reconhecer a importância da agilidade e da flexibilidade na organização. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos organizacionais; 2. Adequar os objetivos estratégicos com os táticos e operacionais; 3. Identificar as características da sociedade do conhecimento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de planejamento; 2. Planejamento e participação; 3. Planejamento e mudança organizacional.

Administração Central

I.5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir e correlacionar missão, visão e valores de uma organização; 2. Definir objetivos estratégicos; 3. Analisar a organização com base em suas forças, oportunidades, fraquezas e ameaças. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e caracterizar uma organização com base em sua missão, visão e valores; 2. Aplicar técnica para elaboração de análise FOFA (SWOT) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planejamento estratégico; 2. Missão, visão e valores da organização; 3. Objetivos estratégicos; 4. Análise FOFA.

I.6. PLANEJAMENTO TÁTICO E OPERACIONAL		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar itens que compõem o planejamento tático e o planejamento operacional; 2. Identificar a importância das políticas para os departamentos das organizações; 3. Analisar informações organizacionais; 4. Correlacionar tipos de planos e políticas organizacionais; 5. Reconhecer a função e o formato de diferentes tipos de programas operacionais. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Executar atividades de apoio para o planejamento organizacional; 2. Elaborar fluxogramas, calendários, cronogramas e orçamentos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planejamento tático; 2. Planos e políticas; 3. Planejamento operacional; 4. Procedimentos e rotinas; 5. Fluxogramas, programas, orçamentos e regulamentos.

I.7. PESQUISA DE MERCADO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e delimitar o problema que demanda a pesquisa de mercado; 2. Estabelecer objetivos e abrangência do processo de pesquisa; 3. Identificar fontes para pesquisa; 4. Analisar e interpretar e construir pesquisas de mercado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecionar fontes primárias e secundárias pertinentes aos objetivos de pesquisas; 2. Definir tipos de instrumentos de pesquisas e dados a serem coletados; 3. Construir instrumentos e preparar pesquisadores; 4. Utilizar informações obtidas nas pesquisas para tomada de decisões. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A importância do estudo e da pesquisa; 2. O que é e para que serve a pesquisa de mercado; 3. Como se faz uma pesquisa de mercado.

I.8. ESTRUTURA SOCIETÁRIA		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar, identificar e classificar as diferentes estruturas societárias; 2. Cumprir a legislação, as normas específicas e as etapas necessárias para a criação, constituição, regularização e funcionamento de uma sociedade; 3. Elaborar contrato social. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecionar tipo de sociedade correspondente ao contexto e aos objetivos de sua criação; 2. Identificar e efetuar os diferentes tipos de inscrição e realizar os procedimentos necessários para a constituição de uma sociedade. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definição de sociedade; 2. Tipos de sociedade; 3. Características dos principais tipos de sociedade.

Administração Central

I.9. A ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar o modelo de gestão contemporânea; 2. Analisar, identificar e classificar a estrutura da organização; 3. Atribuir responsabilidades e tarefas; definir hierarquias e promover a integração dos diversos departamentos e equipes de trabalho; 4. Avaliar situações de empoderamento; 5. Caracterizar tipos de departamentalização. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diferenciar modelos de gestão; 2. Reconhecer funções departamentais; 3. Delegar responsabilidades; 4. Diferenciar funções de linha e de assessoria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A estrutura da organização; 2. Tipos de departamentalização; 3. Administração com foco no cliente; 4. Delegação e empoderamento; 5. Liderança.

I.10. GESTÃO DE PESSOAS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e selecionar metodologias e técnicas adequadas a cada etapa dos processos de estruturação dos quadros de funcionários da organização; 2. Identificar e avaliar os procedimentos e medidas necessárias para a viabilização da política de planejamento de recursos humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar perfis profissionais; 2. Aplicar técnicas para seleção de pessoas; 3. Treinar e desenvolver pessoas; 4. Calcular remuneração. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recrutamento e seleção; 2. Treinamento e desenvolvimento; 3. Avaliação de desempenho; 4. Remuneração e reconhecimento.

I.11. AS FINANÇAS DA ORGANIZAÇÃO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar, analisar e avaliar relatórios financeiros; 2. Elaborar planejamento financeiro; 3. Elaborar orçamentos diversos; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calcular orçamentos; 2. Interpretar dados de relatórios e orçamentos; 3. Construir informações a partir de dados interpretados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceitos introdutórios de contabilidade; 2. Patrimônio; 3. O orçamento geral e seus elementos; 4. O orçamento operacional.

I.12. ORÇAMENTO FINANCEIRO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar e interpretar dados do balanço patrimonial e da demonstração de resultados do exercício; 2. Articular informações fundamentais para a análise e previsão de projeções financeiras; 3. Planejar controles financeiros na organização; 4. Elaborar orçamento de caixa; 5. Caracterizar elementos que compõem orçamentos de caixa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coletar e registrar dados relativos ao patrimônio; 2. Elaborar balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício; 3. Identificar, classificar, projetar e registrar saídas e entradas de caixa; 4. Identificar diferentes tipos de orçamentos; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O orçamento financeiro; 2. O balanço patrimonial; 3. A demonstração do resultado de exercício; 4. Orçamento de caixa; 5. Planejamento de entradas e saídas.

Administração Central

I.13. PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planejar, administrar e controlar o pagamento de tributos pela organização; 2. Contextualizar o significado e a importância da tributação; 3. Conceituar e caracterizar microempresa e empresa de pequeno porte. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diferenciar tributos de contribuições sociais; 2. Aplicar as normas legais de tributação; 3. Diferenciar a tributação de produtos e de serviços. 4. Distinguir empresas pelo seu porte e a relação com os impostos recolhidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema tributário brasileiro; 2. Elementos básicos de tributação; 3. Tributos federais, estaduais e municipais; 4. O SIMPLES.

I.14. MARKETING		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesquisar as necessidades e tendências de mercado; 2. Identificar consumidores e público alvo; 3. Relacionar posicionamento no mercado com estratégias de marketing; 4. Pesquisar a repercussão da estratégia de marketing no público-alvo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesquisar nichos de mercado; 2. Identificar estratégias de marketing; 3. Verificar a consonância da estratégia de marketing com a imagem da organização; 4. Verificar procedimentos relativos aos resultados de pesquisa sobre a repercussão da estratégia de marketing. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O que é marketing; 2. Posicionamento estratégico da empresa; 3. As estratégias competitivas genéricas; 4. A imagem da organização.

4.4.2. MÓDULO II – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR DE EVENTOS

II. 1. O SECRETÁRIO NA ORGANIZAÇÃO DE HOJE		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e reconhecer o perfil profissional, as responsabilidades e atribuições do secretário gestor e assessor na atualidade. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traçar as características do secretário, necessidades identificadas no mercado de trabalho 2. Enumerar as habilidades que constam do perfil profissional do secretário assessor ou gestor. 3. Comparar e diferenciar as atividades e características do secretário do ponto de vista tradicional e contemporâneo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil e atuação do secretário. 2. Principais funções e competências do secretário. 3. Breve histórico da profissão.

Administração Central

II. 2. RELAÇÕES PÚBLICAS E COMUNICAÇÃO EM SECRETARIADO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Desenvolver e aplicar técnicas de comunicação verbal e escrita apropriadas para a comunicação com as pessoas da organização e com clientes, fornecedores e parceiros.</p>	<p>1. Transformar a linguagem oral em escrita, registrando falas e sinais, decodificando-os em texto;</p> <p>2. Revisar textos e documentos conforme seu tipo, objetivo e público-alvo;</p> <p>3. Interagir com outras pessoas, adequando sua linguagem às características do receptor e/ou interlocutor.</p> <p>4. Comunicar-se com fornecedores, explicando a demanda, agendando reuniões pessoais, fechando a contratação, cobrando as entregas etc.;</p> <p>5. Contatar parceiros para agendar reuniões, cobrar entregas, negociar cláusulas de contrato, entre outras situações;</p> <p>6. Comunicar-se respeitosa e cordialmente com o cliente interno e externo, atendendo suas prioridades e com a presteza.</p> <p>7. Comunicar-se oralmente, utilizando palavras, expressões, entonações, gestuais, propícios aos objetivos que deseja alcançar: demonstração de força, poder, respeito, solidariedade, firmeza, atenção, cordialidade, receptividade etc.</p> <p>8. Comunicar-se por escrito, seguindo as regras do idioma e de acordo com o tipo de documento e de mídia utilizada.</p>	<p>1. A comunicação na empresa;</p> <p>2. A comunicação no secretariado;</p> <p>3. Comunicação com foco no cliente.</p>

II. 3. TEXTOS COMERCIAIS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Desenvolver técnicas de redação de textos comerciais integrantes do fluxo de comunicação, utilizados em empresas.</p>	<p>1. Avaliar e identificar o tipo de documento a ser escrito.</p> <p>2. Relacionar o tipo do texto à linguagem apropriada, conforme os respectivos padrões.</p> <p>3. Ajustar o texto à redação técnica, de forma coerente, objetiva, impessoal, breve, concisa e fidedigna.</p> <p>4. Avaliar e aplicar a formatação adequada de acordo com a estrutura do documento.</p> <p>5. Selecionar o texto comercial mais</p>	<p>1. Redação de textos comerciais.</p> <p>2. Ata.</p> <p>3. Carta comercial.</p> <p>4. Memorando.</p> <p>5. Técnicas de redação de textos comerciais.</p> <p>6. Circular.</p> <p>7. Relatório.</p> <p>8. Ofício.</p>

Administração Central

	<p>adequado para a tarefa que deve realizar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Elaborar texto de acordo com a sua estrutura e as técnicas de redação comercial. 7. Elaborar relatórios. 8. Elaborar Ofício. 9. Elaborar Circular 10. Identificar o tipo de texto comercial a ser utilizado. 11. Indicar características de um texto comercial. 	
--	--	--

II. 4. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciar a informação na empresa, produzindo-as, organizando-as, selecionando-as, filtrando-as e distribuindo-as, através dos diversos meios existentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Classificar tipos de informação. 2. Organizar e etiquetar as informações/documentos de acordo com critérios de classificação. 3. Selecionar o que pode ser descartado, o que precisa ser guardado temporariamente e o que deve ser guardado (arquivo) permanentemente. 4. Providenciar para a informação seja facilmente disponibilizada ao público-alvo correto que a procura. 5. Identificar a diferença e a relação entre informação e documento. 6. Definir as permissões de acesso, de acordo com a utilidade da informação para as tarefas do funcionário e com o grau de confidencialidade daquela informação. 7. Definir e implantar uma metodologia que garanta que as informações sejam documentadas e que esses documentos sejam disponibilizados aos funcionários. 8. Organizar informações/documentos adequando-os ao tipo de suporte. 9. Reconhecer o objetivo e utilidade dos documentos. 10. Selecionar e planejar as tecnologias de gestão da informação de acordo com necessidades e possibilidades da organização. 11. Reconhecer e saber utilizar diferentes tecnologias de gestão da informação nas empresas. 12. Administrar o conhecimento tácito e o conhecimento explícito dentro 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importância da gestão da informação. 2. Documentos: conceitos. 3. A tecnologia e a gestão da informação.

Administração Central

	das organizações.	
--	-------------------	--

II.5. ARQUIVANDO DOCUMENTOS

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Identificar a importância e a forma de organizar atividades do sistema de arquivo, aplicando normas e legislação específica e particularizando acesso, transferência, guarda e destruição de documentos.</p>	<p>1. Analisar classificação e ordenação de objetos e documentos. 2. Classificar documentos. 3. Ordenar documentos. 4. Definir plano de classificação de documentos. 5. Analisar tipos de mobiliário destinados ao arquivamento de documentos. 6. Estabelecer cronograma e rotina de arquivamento. 7. Estabelecer método de consulta e reposição de documentos no arquivo. 8. Aplicar normas referentes à temporalidade de documentos. 9. Gerir documentos segundo a teoria das três idades (arquivo corrente, arquivo intermediário e arquivo permanente ou inativo).</p>	<p>1. A importância do arquivamento. 2. Conceito de arquivo. 3. Classificação e ordenação de documentos. 4. Teoria das três idades. 5. Tabela de temporalidade dos documentos.</p>

II.6. COMUNICAÇÃO ORAL

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Desenvolver e aplicar técnicas de comunicação verbal e escrita apropriadas para a comunicação com as pessoas da organização e com clientes, fornecedores e parceiros.</p>	<p>1. Adequar tom de voz e gestos à comunicação oral. 2. Fazer uso correto da língua portuguesa na fala. 3. Comunicar-se de forma objetiva e assertiva.</p>	<p>1. A importância do contexto para a comunicação. 2. A capacidade de expressar-se bem. 3. Comunicar-se com assertividade. 4. Comunicação e empatia.</p>

II.7. ORGANIZANDO EVENTOS

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Planejar e gerenciar eventos.</p>	<p>1. Preparar <i>briefing</i> para a realização de eventos. 2. Definir o tipo de evento mais adequado para cada ocasião. 3. Identificar os principais tipos de eventos empresariais. 4. Preparar lista de tarefas (checklist). 5. Controlar cumprimento de cronograma. 6. Elaborar projeto de captação de recursos. 7. Gerenciar realização de eventos.</p>	<p>1. Importância dos eventos para as empresas. 2. A responsabilidade de quem organiza um evento. 3. Tipos de eventos. 4. Diferentes etapas da organização de um evento. 5. Procedimentos mais importantes.</p>

Administração Central

II. 8. CERIMONIAL E PROTOCOLO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar e aplicar corretamente procedimentos de etiqueta, protocolo e cerimonial no âmbito das organizações públicas e privadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar o perfil do público alvo do evento. 2. Utilizar corretamente as formas (pronomes) de tratamento. 3. Analisar normas referentes aos principais tipos de traje. 4. Identificar e corrigir falhas durante um evento. 5. Analisar normas e legislação sobre cerimonial e eventos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A importância dos procedimentos. 2. Tipos de trajes. 3. Formas de tratamento. 4. Legislação.

II. 9. EQUIPAMENTOS, FORNECEDORES E A SEGURANÇA NOS EVENTOS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar e prover a infraestrutura necessária para eventos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar quais recursos serão necessários para o evento programado. 2. Identificar os principais recursos e equipamentos que são utilizados em eventos. 3. Agendar e reservar equipamentos. 4. Verificar funcionamento de equipamentos que serão utilizados no evento. 5. Analisar necessidade de contratação de serviços externos à empresa. 6. Selecionar fornecedores de serviços. 7. Verificar contrato de prestação de serviços. 8. Supervisionar serviços prestados antes, durante após o evento. 9. Analisar e implementar segurança mais adequada ao evento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principais equipamentos utilizados em eventos empresariais. 2. Critérios e cuidados na contratação de fornecedores. 3. Cuidados com a segurança dos participantes. 4. Ética no relacionamento com fornecedores.

II. 10. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar e selecionar formas de propaganda, promoção e publicidade e/ou os diversos veículos de comunicação de massa apropriados para o desenvolvimento de ações mercadológicas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planejar meios de divulgação dos eventos. 2. Definir público-alvo. 3. Analisar estratégias de divulgação de eventos. 4. Analisar orçamento. 5. Elaborar cronograma. 6. Definir estratégias de divulgação de evento. 7. Adequar evento ao público-alvo. 8. Definir público-alvo de evento. 9. Definir tipo de comunicação mais adequado. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Principais equipamentos utilizados em eventos empresariais. 6. Critérios e cuidados na contratação de fornecedores. 7. Cuidados com a segurança dos participantes. 8. Ética no relacionamento com fornecedores.

Administração Central

	10. Classificar serviços de assessoria de imprensa. 11. Explorar mídias alternativas para divulgação de evento.	
--	--	--

II. 11. ESPANHOL E INGLÊS PARA EVENTOS

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Desenvolver técnicas de comunicação escrita e verbal em espanhol e em inglês, aplicadas à função.	1. Organizar evento com participantes estrangeiros. 2. Fazer apresentações pessoais em inglês e espanhol. 3. Nominar, em inglês e espanhol, os principais tipos de eventos empresariais. 4. Grafar dias da semana e meses do ano em inglês e espanhol. 5. Identificar, em inglês e espanhol, os principais tipos de materiais e equipamentos utilizados em eventos empresariais. 6. Elaborar listagem de bebidas e comidas para eventos em inglês e espanhol. 7. Recepcionar convidados utilizando a língua inglesa e espanhola.	1. Apresentação de pessoas. 2. Nomes de eventos. 3. Meses do ano e dias da semana. 4. Nomes de itens comumente usados em eventos. 5. Expressões típicas usadas nas programações. 6. Palavras e expressões de atenção e cortesia.

II. 12. EDITOR DE TEXTOS

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar e usar comandos e orientações técnicas para operação dos recursos de informática com aplicativos mais significativos para a área administrativa	1. Identificar os recursos básicos do editor de textos. 2. Digitar um texto em um programa editor de textos. 3. Arquivar (salvar) corretamente um trabalho feito no editor de textos. 4. Editar um texto existente. 5. Imprimir texto arquivado no computador. 6. Formatar textos de forma adequada.	1. Principais comandos do Writer - editor de textos. 2. Pacote BrOffice - visão geral.

II. 13. APRESENTAÇÕES

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar e usar comandos e orientações técnicas para operação dos recursos de informática com aplicativos mais significativos para a área administrativa adequados para apresentações	1. Analisar o perfil do público que participará da apresentação. 2. Definir o tema da apresentação. 3. Definir os objetivos da apresentação. 4. Utilizar recursos para elaborar as apresentações. 5. Estabelecer os objetivos e conteúdo da apresentação.	1. Elaborando apresentações. 2. Impress. 3. Outras ferramentas para apresentações.

Administração Central

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Estruturar uma apresentação. 7. Revisar a apresentação. 8. Elaborar apresentação utilizando programa de computador. 9. Utilizar ferramentas para realizar apresentações. 	
--	--	--

II. 14. RECURSOS BÁSICOS DA INTERNET

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar comandos e orientações técnicas para operação dos recursos de informática com aplicativos mais significativos para a área administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar o tipo da organização de acordo com o seu domínio web. 2. Analisar o uso das redes sociais de internet. 3. Apontar recursos de internet que podem auxiliar seu desempenho profissional. 4. Analisar os benefícios da compra de produtos via internet. 5. Estruturar a lógica de funcionamento de aplicativos para internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A importância da abertura para novas tecnologias. 2. As possibilidades da internet. 3. Aplicativos específicos para cada atividade.

4.4.3. MÓDULO III – HABILITAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE TÉCNICO EM SECRETARIADO

III. 1. GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO DE ROTINAS E SERVIÇOS

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciar estrategicamente a informação, as rotinas e os serviços 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar seu papel no posicionamento estratégico da organização. 2. Atuar de modo condizente com o posicionamento que a organização tem no mercado. 3. Gerenciar a informação. 4. Identificar necessidades de assessoria gerencial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A nova rotina do secretário em uma nova cultura organizacional. 2. Atuação estratégica do secretário. 3. Responsabilidades do secretário nos diversos contextos empresariais.

III. 2. ROTINAS E SERVIÇOS DO SECRETARIADO

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar, controlar e avaliar o ambiente de trabalho, o atendimento às pessoas, o arquivo, o estoque, os eventos e a correspondência 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciar rotinas e serviços da organização. 2. Estabelecer rotinas e serviços. 3. Analisar rotina do chefe e/ou organização. 4. Consultar e preparar compromissos. 5. Organizar rotina do chefe. 6. Verificar pendências no trabalho. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atividades diárias da rotina do secretário.

Administração Central

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Gerenciar documentos de diversos tipos. 8. Confirmar presença de participantes de uma reunião. 9. Verificar equipamentos, suprimentos e instalações. 10. Providenciar e supervisionar serviço de copa. 11. Administrar correspondências do setor. 12. Administrar pequeno estoque. 13. Organizar tarefas em processos ou fluxos. 14. Gerenciar arquivos. 15. Recepcionar visitantes da organização. 16. Registrar de forma eficiente os recados. 17. Delegar tarefas. 18. Preparar <i>checklist</i>. 	
--	--	--

III. 3. LOGÍSTICA DE VIAGENS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar viagens nacionais e internacionais a serviço da empresa: pesquisar dados sobre os locais que constam do roteiro; providenciar documentos; pesquisar empresas e preços em agências de viagem; fazer reservas etc. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar documentos necessários para viagens. 2. Verificar necessidade de visto de entrada em outros países. 3. Verificar procedimentos para a emissão de passaporte 4. Verificar horários de embarque e desembarque de vôos. 5. Calcular fuso horário. 6. Selecionar e reservar companhia aérea. 7. Pesquisar e reservar vagas em hotéis de acordo com localização geográfica e categoria. 8. Verificar procedimentos e documentação necessária para o aluguel de automóveis no Brasil e em outros países. 9. Fazer reserva para aluguel de automóveis de acordo com as preferências do usuário. 10. Coletar informações sobre pontos turísticos e passeios. 11. Pesquisar e disponibilizar ao chefe informações para casos em que ele precise resolver eventuais problemas no decurso da viagem 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Noções gerais de organização de viagens. 2. Reservas em hotéis e passagens.

III. 4. FLUXO E LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Planejar, organizar, controlar e avaliar a logística de documentos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estruturar os melhores meios para estruturar processos eficientes no envio de documentos. 2. Planejar o envio e o recebimento de documentos do dia a dia da organização. 3. Garantir possibilidade de rastrear documentos enviados. 4. Estabelecer contratos e parcerias com fornecedores para a coleta e entrega de documentos. 5. Comunicar os processos estabelecidos na logística de documentos para as demais pessoas da empresa. 6. Garantir a confirmação de recebimento pelo destinatário caso for necessário. 7. Identificar os diversos meios para o envio de documentos. 8. Providenciar livro de protocolos para registro dos documentos que circulam na organização. 9. Selecionar documentos que necessitam ser enviados com Aviso de Recebimento. 10. Garantir o endereçamento correto da correspondência. 11. Embalar a correspondência de forma adequada. 12. Providenciar serviço de entregas expressas. 13. Estabelecer fluxo de recebimento de documentos. 14. Utilizar o serviço de malote. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lidando com documentos. 2. Envio de documentos. 3. Recebimento de documento.

III. 5. TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Aplicar técnicas de comunicação e expressão compatíveis com as diversas situações: troca de informações, recebimento e envio de pedidos, convites, e-mail e outros.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar-se com fluência. 2. Adaptar o uso da língua portuguesa ao que é específico de cada contexto. 3. Escrever de forma simples e clara. 4. Pesquisar a forma correta de escrita ou pronúncia de palavras. 5. Analisar o contexto e a finalidade da mensagem para escolher o estilo de escrita a ser utilizado. 6. Planejar o texto antes de escrevê-lo. 7. Substituir, na comunicação, termos compostos por termos simples. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fluência na comunicação oral e escrita. 2. Correção no uso da língua portuguesa. 3. Características da boa redação.

Administração Central

III. 6. TEXTOS DO MEIO EMPRESARIAL		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar, interpretar e avaliar propostas técnicas, propostas comerciais e contratos. 2. Interpretar e redigir textos de projetos, licitações, sinopses e editais 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir o perfil do negócio. 2. Divulgar a empresa. 3. Analisar expectativas das partes envolvidas em uma negociação. 4. Elaborar e interpretar proposta técnica de produtos e serviços. 5. Elaborar e interpretar proposta comercial. 6. Avaliar custos apresentados por fornecedores. 7. Conferir contatos comerciais. 8. Pesquisar tipos de contratos. 9. Identificar itens que fazem parte da estrutura de contratos. 10. Identificar a estrutura que compõe um projeto. 11. Apresentar proposta para edital. 12. Interpretar edital para participação em licitações. 13. Identificar a estrutura básica dos editais. 14. Interpretar especificações de um documento. 15. Transmitir informações de forma resumida. 16. Comunicar-se de forma breve e eficaz. 17. Ajudar superior hierárquico a se organizar e poupar tempo. 18. Preparar sinopse para qualquer situação em que se faça necessária a transmissão antecipada de informações. 19. Escrever sinopses. 20. Simplificar conteúdos para tornar a transmissão mais rápida e eficiente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposta comercial. 2. Contrato. 3. Projetos. 4. Editais e licitações. 5. Sinopses.

III. 7 EXPRESSÕES DA LÍNGUA INGLESA USADAS NO MEIO EMPRESARIAL		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Empregar termos e expressões em língua inglesa, correntes na linguagem empresarial e/ou os seus correspondentes em língua nacional, dependendo do contexto da comunicação. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar termos em língua estrangeira usados nos negócios. 2. Pesquisar palavras estrangeiras usadas nas empresas. 3. Empregar, em seu cotidiano, palavras estrangeiras. 4. Identificar expressões em inglês que 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principais palavras e expressões inglesas utilizadas nas empresas hoje.

Administração Central

	<p>se aplicam em determinados casos.</p> <p>5. Pesquisar e atribuir significado de expressões e abreviaturas da língua inglesa.</p> <p>6. Traduzir expressões estrangeiras que são utilizadas no dia a dia do meio empresarial.</p> <p>7. Interpretar e utilizar expressões em inglês</p>	
--	---	--

III. 8. GESTÃO COMERCIAL		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Analisar e selecionar atitudes, técnicas e procedimentos adequados às situações de atendimento ao cliente, venda de produtos ou serviços da empresa, de importação e exportação.</p>	<p>1. Estabelecer orientações para atendimento ao público.</p> <p>2. Identificar as expectativas e necessidades do cliente em relação ao produto ou serviço da organização.</p> <p>3. Identificar e distinguir os produtos e/ou serviços vendidos pela organização.</p> <p>4. Atender bem os clientes.</p> <p>5. Certificar-se da disponibilidade do produto ou possibilidade de prestação do serviço antes de fechar negociações.</p> <p>6. Cumprir prazos estabelecidos.</p> <p>7. Analisar o mercado e empresas concorrentes na área de atuação da sua organização.</p> <p>8. Identificar alguns produtos exportados e importados pelo Brasil.</p> <p>9. Caracterizar o processo de exportação.</p> <p>10. Caracterizar o processo de importação.</p>	<p>1. Orientações para atendimento ao cliente.</p> <p>2. Noções básicas de vendas.</p> <p>3. Introdução ao comércio exterior.</p>

III. 9. GESTÃO ORÇAMENTÁRIA		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Orientar-se pela política de controle de gastos da empresas para comprar, negociar, controlar de estoque, gerenciar o pequeno caixa, lidar com orçamentos e outros.</p>	<p>1. Pesquisar e comparar preços.</p> <p>2. Planejar gastos.</p> <p>3. Conferir se os itens comprados correspondem à nota fiscal emitida pelo vendedor.</p> <p>4. Planejar gastos e aquisições de produtos e serviços.</p> <p>5. Analisar fornecedores da organização.</p> <p>6. Pesquisar novos fornecedores.</p> <p>7. Solicitar e analisar orçamentos.</p>	<p>1. Controle e levantamento orçamentário.</p> <p>2. Controle de estoques.</p> <p>3. O pequeno caixa.</p>

Administração Central

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Negociar orçamentos com os fornecedores. 9. Preparar relatório sobre orçamentos recebidos para embasar decisão de superiores hierárquicos. 10. Informar-se sobre as normas da organização para a realização de compras ou contratações. 11. Conferir a entrega e a nota fiscal. 12. Avaliar o trabalho do fornecedor. 13. Estabelecer planejamento de controle de estoque. 14. Administrar pequeno caixa. 15. Conferir estoque de materiais. 16. Controlar e dimensionar quantidade de compra. 17. Estabelecer parceria com fornecedores 	
--	--	--

III. 10. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar-se pelos princípios da qualidade na vida pessoal, no exercício da profissão, no ambiente de trabalho e na prática da cidadania. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar qualidade de vida. 2. Identificar possíveis causas de doenças ocupacionais. 3. Pesquisar e identificar as doenças ocupacionais que mais afetam o profissional de secretariado e assessoria. 4. Identificar algumas maneiras de prevenção de doenças ocupacionais. 5. Identificar formas de melhorar a qualidade de vida e de atuação profissional. 6. Reconhecer alguns exercícios de alongamento que podem ser feitos no local de trabalho. 7. Identificar formas de melhorar a relação inter pessoal no ambiente de trabalho. 8. Organizar o ambiente de trabalho de forma a deixá-lo agradável e seguro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A importância de cuidar de si. 2. Cuidar da relação com o outro na vida e no trabalho. 3. Cuidar da relação com suas atividades. 4. Responsabilizar-se perante a sociedade e o meio ambiente.

Administração Central

III. 11. ÉTICA PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Avaliar as responsabilidades decorrentes da profissão e proceder de acordo com os princípios fundamentais da ética profissional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar informações sobre as quais deve manter sigilo profissional. 2. Analisar e aplicar a legislação e o código de ética profissional nas relações pessoais, profissionais e comerciais. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ética profissional. 2. Código de ética do secretário.

III. 12. PREPARANDO-SE PARA O MERCADO DE TRABALHO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Reconhecer as formas de apresentação, posturas e procedimentos mais adequados ao profissional secretário nas situações relativas à seleção de pessoal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar processos seletivos. 2. Elaborar carta de apresentação. 3. Elaborar currículo. 4. Procurar orientação com profissionais da área sobre mercado de trabalho. 5. Preparar-se para apresentação nas empresas. 6. Analisar processo de seleção. 7. Preparar-se para entrevista de emprego. 8. Identificar principais erros cometidos na elaboração de currículos. 9. Selecionar vestimenta mais adequada para comparecimento em processos seletivos. 10. Identificar comportamento mais adequado de acordo com o tipo de processo de seleção utilizado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração de currículo. 2. Principais tipos de processo seletivo. 3. Preparando-se para uma entrevista.

III. 13. VOCÊ NO MERCADO DE TRABALHO		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer as formas de apresentação, posturas e procedimentos mais adequados ao profissional secretário nas diversas situações de trabalho. 2. Reconhecer a importância da autodisciplina e autogestão. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalhar em equipe. 2. Compartilhar informações com os colegas de trabalho. 3. Organizar suas tarefas e seu ambiente de trabalho. 4. Realizar a autogestão do trabalho. 5. Realizar mapeamento do trabalho a ser realizado. 6. Identificar e cumprir as regras da empresa para a qual trabalha. 7. Escalonar o trabalho diário de acordo com prioridades estabelecidas. 8. Verificar e manter suprimentos para o desenvolvimento do trabalho. 9. Analisar a atividade a ser 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprometimento. 2. Imagem pessoal. 3. Comunicação e relacionamento. 4. Autodisciplina e autogestão. 5. Proatividade.

	<p>desenvolvida com uma visão global.</p> <ol style="list-style-type: none">10. Evitar retrabalho.11. Trabalhar e gerar resultados com agilidade.12. Pesquisar mudanças na rotina de trabalho ao longo dos anos.13. Acompanhar o surgimento de novas tecnologias para manter-se atualizado profissionalmente.14. Adaptar-se a novas situações profissionais.	
--	--	--

4.5. Enfoque Pedagógico

Constituindo-se em meio para guiar a prática pedagógica, o currículo organizado por meio de competências será direcionado para a construção da aprendizagem do aluno, enquanto sujeito do seu próprio desenvolvimento. Para tanto, a organização do processo de aprendizagem privilegiará a definição de projetos, problemas e/ou questões geradoras que orientam e estimulam a investigação, o pensamento e as ações, assim como a solução de problemas.

Dessa forma, a problematização, a interdisciplinaridade, a contextualização e os ambientes de formação se constituem em ferramentas básicas para a construção das habilidades, atitudes e informações relacionadas que estruturam as competências requeridas.

4.6. Recursos Didáticos – Pedagógicos

A educação a distância caracteriza-se pela flexibilidade de tempo e espaço permitindo ao aluno atingir os objetivos propostos; de forma autônoma e independente, para tanto deverá organizar-se para construir as competências requeridas no perfil profissional de conclusão e nos perfis das qualificações.

O Curso de Técnico em Secretariado conta com um conjunto de materiais didáticos que podem ser utilizados *off-line* e outro conjunto que funciona *on-line* (a partir de conexão com a Web).

Materiais e Recursos Off-Line

Programas de TV, livros do aluno, textos escritos e iconográficos, CD-ROM, DVD.

Materiais e Recursos On-Line

Sites institucionais, de grupos e pessoais, correio eletrônico, fóruns, mesas redondas, agenda, diário de bordo (blog), sala de bate-papo (*chat*), site de relacionamento (*orkut*), banco de dados etc.

Esses materiais se articulam numa comunidade virtual, na qual os participantes interagem e aprendem uns com os outros. Norteados pelos conceitos de aprendizagem significativa,

construtivismo e interatividade, seus conteúdos focalizam fatos concretos próprios do profissional da área de gestão. Este conjunto é constituído por: estudos de caso, banco virtual de questões, glossário e roteiros web.

Materiais e Recursos para a Formação de Educadores

A tradicional, imprescindível e fundamental figura do professor continua presente somente com outro perfil, ou seja ou de um agente facilitador do ensino-aprendizagem. O professor conhecido, também, por coordenador da aprendizagem, como mediador ou como tutor tem que desenvolver grande intimidade com a Internet e ser ágil em sua interação com o aluno para estimular a aprendizagem. Nas atividades de interação, é o professor que deve estimular os alunos, propor trabalhos, explorar ferramentas disponíveis na internet ou fora dela.

Os professores contam com o manual que os orienta sobre a metodologia da educação a distância, oferece sugestões para a realização de momentos presenciais. Uma apresentação em Power Point contém os principais pontos do conteúdo a serem trabalhado presencialmente.

No ambiente virtual os professores são orientados por especialistas. Tanto para a atuação no ambiente virtual ou como no ambiente presencial os educadores participam de um processo de formação contínua.

4.7. Estágio Supervisionado

A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Secretariado não exige estágio supervisionado em sua organização curricular. O desenvolvimento de projeto, pesquisas de campo, organização de portfolio etc, garantirão o desenvolvimento de competências específicas da área de formação.

O aluno a seu critério poderá realizar o estágio profissional, não sendo, no entanto, condição para conclusão do curso. Quando realizado e avaliado, as horas efetivamente cumpridas deverão constar do histórico escolar do aluno.

O estágio somente poderá ser realizado quando o local de estágio dispuser de condições de acompanhar e a realização será de maneira concomitante com o curso, ou seja, ao aluno será permitido realizar estágio apenas enquanto estiver regularmente matriculado. Após a conclusão de todos os componentes curriculares será vedada a realização do estágio supervisionado.

CAPÍTULO 5. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Em conformidade com o artigo 11 da Resolução CNE/CEB nº 04/99 poderão ser aproveitados conhecimentos e experiências anteriores, desde que diretamente relacionados com o perfil de conclusão das qualificações ou da habilitação profissional adquiridos:

- no ensino médio;

- em qualificações profissionais e etapas ou módulos da educação profissional técnica de nível médio concluídos em outros cursos;
- em cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, mediante avaliação do aluno;
- experiências adquiridas no trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno;
- avaliação de competências reconhecidas em processos formais de certificação profissional.

Considerando a oportunidade de os alunos serem avaliados pela prova presencial ao final de cada módulo, a avaliação de competências com fins de aproveitamento de estudos e experiências adquiridas em outros cursos ou no trabalho serão coincidentes com a avaliação do módulo.

Os casos de aproveitamento dos conhecimentos e experiências anteriores será feita por uma comissão de docentes e/ou especialistas, especialmente designados para tal fim. Esta verificação deverá considerar análise documental referente aos estudos, e da avaliação das competências.

A realização das avaliações para aproveitamento de estudos estará condicionada ao calendário do Centro Paula Souza.

CAPÍTULO 6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

6.1. Avaliação da Aprendizagem

Nas três modalidades propostas, a cada módulo, o aluno se submete a avaliações, constituídas por provas públicas, iguais para as três modalidades e oferecidas periodicamente. Se aprovado, recebe a certificação correspondente.

Na educação profissional a avaliação tem basicamente três finalidades:

- a)** diagnosticar os conhecimentos prévios ou as competências adquiridas pelo aluno na sua experiência extra-escolar, incluídas aquelas desenvolvidas durante o trabalho;
- b)** estabelecer mecanismo de controle do processo de ensino-aprendizagem com objetivos de verificar o rendimento escolar dos alunos, propondo-lhes estratégias de recuperação ou superação de deficiência de aprendizagem e reorganizar o trabalho docente, se necessário;
- c)** avaliar as competências previstas, para classificar os alunos, ao final de determinado período (módulo), com finalidade de certificação.

A avaliação diagnóstica é necessária para que o professor e o aluno possam planejar o trabalho. No início do módulo, utilizando-se diferentes instrumentos, deve-se verificar se os alunos dominam as bases científicas e procedimentais (pré-requisitos) para o desenvolvimento do componente curricular. O diagnóstico ainda permite a dispensa de cursar total ou parcialmente determinados componentes curriculares, se feita a avaliação de competências dos alunos,

aproveitando, para tanto, os estudos realizados (dentro e fora do sistema formal de ensino) e a experiência intra e extra-escolar, como, por exemplo, aquela adquirida no trabalho.

Durante o módulo, é indispensável o controle dos resultados do processo de ensino e aprendizagem (rendimento do aluno). Neste caso, a avaliação torna-se um instrumento de aperfeiçoamento da ação docente e dos materiais e recursos oferecidos, assim como de melhoria da aprendizagem do aluno. Referimo-nos à avaliação formativa, contínua. Os resultados da avaliação têm duas conseqüências principais:

- a) para o aluno, a indicação concreta da sua aprendizagem, com indicação de suas dificuldades e deficiências, das defasagens detectadas com as propostas de mecanismo para sua superação (recuperação);
- b) para o professor e para as instituições gestoras do programa, o levantamento de indicadores sobre a eficiência e eficácia do processo de ensino, sinalizando a necessidades eventuais de reorganizar o trabalho (replanejamento, metodologias de ensino alternativas, novos procedimentos de avaliação, recuperação de aprendizagem etc.).

Ao final do módulo, a avaliação deve verificar o desempenho global do aluno durante o período, verificando o domínio das competências previstas para o módulo em função do perfil traçado. Trata-se de aqui de avaliação de competências para fins de certificação.

Esta avaliação classificatória estará sempre referenciada ao perfil profissional determinado para o módulo ou curso.

Os exames presenciais avaliam:

- a) o conhecimento dos conceitos trabalhados nos capítulos do livro referente ao módulo que o aluno está cursando;
- b) o domínio das competências que compõem o perfil da qualificação ou habilitação profissional.

É considerado concluinte do Módulo o inscrito que tenha obtido aproveitamento para promoção equivalente às menções **MB**, **B** ou **R**.

Para cada exame presencial é divulgado antecipadamente, no site do Telecurso TEC um Comunicado contendo normas e orientações sobre: inscrições, atendimento a alunos com necessidades especiais, condições de realização, composição da prova, divulgação de gabarito e resultados do exame, recursos, condições para promoção e retenção e certificação, entre outras.

Menção	Conceito	Definição Operacional
MB	Muito Bom	O aluno obteve excelente desempenho na avaliação das competências do módulo.
B	Bom	O aluno obteve bom desempenho na avaliação das competências do módulo.
R	Regular	O aluno obteve desempenho regular na avaliação das competências do módulo.
I	Insatisfatório	O aluno obteve desempenho insatisfatório na avaliação das competências do módulo.

A avaliação final de competências, para qualquer modalidade (presencial, virtual ou aberta) será sempre presencial, e oferecida periodicamente, com calendário estabelecido pelo Centro Paula Souza a fim de avaliar as competências constantes do perfil de conclusão da habilitação e das qualificações, para fins de certificação.

As avaliações presenciais serão realizadas nos pólos. Dependendo da distância ou das necessidades, os alunos para se submeterem a avaliação final, poderão ter presença física no pólo ou a equipe de avaliadores se deslocará até o local, onde os alunos serão avaliados.

Para fins de promoção ou retenção, o desempenho do aluno nas avaliações formativas poderá incidir sobre o resultado final, desde que prepondere o resultado obtido na avaliação final (exame presencial).

Será considerado concluinte de curso ou classificado para o módulo seguinte o aluno que tenha obtido aproveitamento suficiente para promoção – MB, B ou R.

6.2. Avaliação do Curso

Será feita avaliação, também, da metodologia de trabalho, dos materiais instrucionais, dos instrumentos de avaliação, dos profissionais envolvidos no processo ensino/aprendizagem, com a finalidade de aprimorar ou reformular o Plano de Curso.

CAPÍTULO 7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

A TEC sala é o espaço físico onde os alunos matriculados no Curso de Secretariado se reúnem para assistir aulas pela TV, estudar individualmente ou em grupo, com a assistência do professor/coordenador de aprendizagem e variados recursos didáticos. Esses ambientes contam com: sala de aula; carteiras; cadeiras; lousa; armário para o material didático; mesa e cadeira para o professor/coordenador; quadro de avisos; computadores; materiais didáticos diversos (material impresso, CD-ROM e Fitas de vídeo); bibliografia de apoio; aparelho de TV; vídeo cassete; DVD.

Programas de TV

O módulo I ou módulo básico é composto de 45 vídeos e a exibição é diária.

O módulo II conta com 15 vídeos

O módulo III conta com 15 vídeos

Há 5 vídeos de séries especiais referentes aos temas transversais de Ética e Cidadania, Saúde e Segurança no Trabalho, Meio Ambiente, Pluralidade Cultural e Trabalho e Consumo.

Nos módulos II e III a programação se divide em um dia para cada componente curricular.

Livro do Aluno

Um livro para cada módulo.

Cursos *On-line*

Em cada módulo, o curso on-line contará com 15 aulas on-line baseadas fundamentalmente no seguinte esquema:

- abertura e atividades de motivação (2 aulas);
- estudos de caso/desafios articulados em interação com o tutor, fóruns e chats (10 aulas);
- avaliação em Webportfólio, *blogs* e banco de questões (3 aulas).

CAPÍTULO 8. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

O pessoal docente e técnico do Curso de Técnico em Secretariado será contratado mediante concurso público como determinam as normas próprias do CEETEPS, obedecendo à ordem abaixo discriminada:

- licenciados na área do curso ou áreas afins;
- graduados na área do curso ou áreas afins;
- técnico de nível médio na área do curso.

O CEETEPS proporcionará capacitação para os docentes e técnicos voltadas para o desenvolvimento de competências ligadas ao exercício de orientador e tutor de aprendizagem e a outras funções próprias do GEEaD/CETEC.

O orientador de aprendizagem e o tutor de aprendizagem devem ter o seguinte perfil:

- escolaridade compatível com o curso que esta acompanhado;
- ter familiaridade com as ferramentas do sistemas da internet;
- informar os alunos sobre a estrutura do curso e sistemática de trabalho;

Administração Central

- ser ágil em sua interação com o aluno para estimular a aprendizagem;
- conhecer e aplicar propostas de trabalho em grupo, na internet ou fora dela;
- estudar e praticar todas as possibilidades do ensino à distância;
- trabalhar em parceria com a área de suporte pedagógico;
- ter responsabilidade, iniciativa e criatividade;
- criar situações de debate;
- promover atividades de pesquisa, leitura complementar;
- acompanhar o ritmo do aluno;
- participar da aplicação e correção das avaliações intermediárias e finais;
- manter registro dos resultados das avaliações.

O Grupo de Estudos da Educação à Distância, órgão que gerência a EAD da CETEC no Centro Paula Souza deverá:

- aprovar os calendários letivos;
- distribuir o material instrucional;
- orientar e acompanhar o processo de implantação dos cursos;
- proceder visitas periódicas para avaliação e acompanhamento do processo;
- verificar as condições físicas, materiais da sede, pólos e TEC salas;
- acompanhar os resultados da avaliação dos alunos;
- esclarecer as dúvidas do coordenador de aprendizagem e ou do tutor;
- elaborar relatório de acompanhamento;
- responsabilizar pela documentação e legislação específica do curso;
- responsabilizar-se pela expedição de certificados, diplomas e outros documentos pertinentes à vida escolar.

CAPÍTULO 9. CERTIFICADOS E DIPLOMAS

Ao concluinte do Curso será conferido e expedido o diploma de Técnico em Secretariado, satisfeitas as exigências relativas a:

- o cumprimento do currículo previsto para habilitação;
- o aproveitamento suficiente para promoção, conforme dispõe o item 6.1 deste plano;
- a apresentação do certificado de conclusão do Ensino Médio ou equivalente.

Administração Central

Ao termino do módulo I, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Assistente de Planejamento.

Ao termino dos módulos I e II, o aluno fará jus a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Auxiliar de Eventos.

Os certificados e diploma serão registrados na forma da lei e terão validade nacional

PARECER TÉCNICO

Atendendo ao disposto no item 14.3 da Indicação CEE 8/2000, expede parecer técnico relativo ao Plano de Curso da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO.

O perfil profissional de conclusão da Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio e da Habilitação Profissional atendem às demandas do mercado de trabalho e às diretrizes emanadas do Eixo Tecnológico de Gestão e Negócios.

A organização curricular está coerente com as competências requeridas pelos perfis de conclusão propostos e com as determinações emanadas da Lei n.º 9394/96, do Decreto Federal n.º 5154/2004, da Resolução CNE/CEB n.º 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB n.º 01/2005, do Parecer CNB/CEB n.º 11/2008, Resolução CNE/CEB n.º 03/2008, da Deliberação CEE 79/2008, das Indicações CEE 08/2000 e 80/2008.

As instalações e equipamentos e a habilitação do corpo docente são adequados ao desenvolvimento da proposta curricular.

MARISA APARECIDA DE SOUZA
RG
Licenciada em Tecnologia da Automação de
Escritório e Secretariado

EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS

Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO

MÓDULO I		
	TEMAS	CH
I.1.	A administração contemporânea	18
I.2.	A administração muda com o mundo	18
I.3.	A importância do planejamento	18
I.4.	Tipos de planejamento	18
I.5.	Planejamento estratégico	18
I.6.	Planejamentos tático e operacional	18
I.7.	Pesquisa de mercado	18
I.8.	Estrutura societária	18
I.9.	A estrutura da organização	18
I.10.	Gestão de pessoas	18
I.11.	As finanças da organização	18
I.12.	Orçamento financeiro	36
I.13.	Planejamento tributário	18
I.14.	Marketing	18
	TOTAL	270

MÓDULO II		
	TEMAS	CH
II.1.	O secretário na organização de hoje	18
II.2.	Relações públicas e comunicação em secretariado	18
II.3.	Textos comerciais	31
II.4.	Gestão da informação	18
II.5.	Arquivando documentos	18
II.6.	Comunicação oral	18
II.7.	Organizando eventos	18
II.8.	Cerimonial e protocolo	18
II.9.	Equipamentos, fornecedores e segurança nos eventos	18
II.10.	Divulgação de eventos	18
II.11.	Espanhol e inglês para eventos	18
II.12.	Editor de Textos	18
II.13.	Apresentações	18
II.14.	Recursos básicos de internet	18
	TOTAL	265

MÓDULO III		
	TEMAS	CH
III.1.	Gerenciamento estratégico de rotinas e serviços	18
III.2.	Rotinas e serviços do secretariado	18
III.3.	Logística de viagens	18
III.4.	Fluxo e logística de documentos	18
III.5.	Técnicas de comunicação e expressão	18
III.6.	Textos do meio empresarial	35
III.7.	Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial	18
III.8.	Gestão comercial	18
III.9.	Gestão orçamentária	18
III.10.	Qualidade de vida no trabalho	18
III.11.	Ética profissional do secretário	18
III.12.	Preparando-se para o mercado de trabalho	18
III.13.	Você no mercado de trabalho	32
	TOTAL	265

MÓDULO I
Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE PLANEJAMENTO

MÓDULOS I + II
Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR DE EVENTOS

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SECRETARIADO