

Cartilha de Curso

o #k- u° k@) \ ° hk- o Vu° (1 \ ·
h- oo\ ° O·#\ Uh\ ku° U- Vu\ - ·
° h-k7- @\ ° U- Vu\ ·V° o·
u/#V@#° o) - ° u- V) @J- Vu\

h u
v

h
U h)
@ O - V† † O · h #
\ (o-o))@-h hk\8h



CURSO DE CAPACITAÇÃO

SECRETARIADO: APRESENTAÇÃO PESSOAL, COMPORTAMENTO E APERFEIÇOAMENTO NAS TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

Laura Elisa Nascimento Vieira

Vera Lucia da Paixão Cordeiro

São João del-Rei

Dezembro/ 2018

1. Introdução: Profissional de Secretariado - origem e características

1.1. Origem do termo e um pouco de história

A profissão de “secretária” não tem a sua origem muito conhecida, contudo, por meio

frequência esperada, por esse motivo, a fim de estabelecer um “norte”, um ponto de partida, listamos algumas habilidades que os secretários deverão ter domínio:

Conhecer os principais elementos, fundamentos e princípios de sua profissão;

Compreender seu setor como parte da instituição;

Ler e compreender e produzir com autonomia documentos oficiais; e

Conhecer e utilizar as formas contemporâneas de linguagem; P

Ter iniciativa, criatividade, autonomia, responsabilidade e saber trabalhar em equipe;

Saber colocar em prática de forma coordenada os três componentes básicos

2. Aspectos Físicos

2.1 Apresentação Pessoal ³

O que pode ser considerado uma boa aparência? Com uma boa vestimenta, podemos ficar elegantes e sérios na medida necessária para bem atendermos e sermos discretos. Porém, nenhuma roupa cairá bem se o profissional não souber se portar com as pessoas e isso envolve o olhar, os gestos, a voz, a higiene pessoal e a educação. Por isso, seguem algumas dicas que farão com que todos elogiem seu comportamento profissional.

Vamos às dicas?

Sorria! Não importa o humor em que a pessoa esteja, se ela vê um sorriso franco e receptivo, ela se sentirá também receptiva. Por isso, dê o seu melhor sorriso sempre que avistar alguém entrando em sua sala.

Seja formal! Nada de intimidades com colegas e, principalmente com superiores dentro do ambiente de trabalho, o comportamento deve ser sempre formal. Cumprimentos na hora de chegada e saída, e se possível com o tratamento de “senhor” ou “senhora”. Educação e bons modos nunca são demais.

Use o mesmo conceito de educação e bons modos ao telefone.

Ouçã! Uma

Sempre olhe para a pessoa que está sendo atendida, além de educação, é sinal de atenção ao que está sendo dito.

<https://www.youtube.com/watch?v=9iuKJTfa-Wc> (minutos 6 a 14)

2.2 Dress code

Como se vestir? Esta é sempre a primeira pergunta que nos fazemos quando começamos um novo emprego ou temos algum compromisso que não costuma estar na rotina. A primeira grande estratégia para não “errar” a roupa é “esteja sempre atento ao tipo de evento e tipo de traje, para que sua roupa não seja muito exagerada, nem muito inferior aos outros convidados”.

Moda X Bem-estar: É preciso se vestir da maneira como você gosta, se sentindo bem

forma que faria se estivesse cara a cara com ela. Dessa forma você conseguê

Cuidado com o spam: Esse é um dos casos que causam mais constrangimento e estresse nas redes sociais e muitas vezes pode levar a exclusão de amigos. Somente envie pedidos de adesão a jogos no Facebook para as pessoas que poderiam eventualmente jogar aquele joguinho. Além disso, tenha cuidado ao compartilhar correntes, vídeo, fotos e textos prontos. Você pode estar entupindo a timeline de seu amigo com coisas repetidas, além de ser tachado de chato ou sem opinião. Tenha critério ao republicar conteúdos. Há ainda outras manias que têm afastado alguns das redes sociais: retuítes constantes no Twitter e a repetição de informações e brincadeiras.

Não se exponha sem necessidade: Evite postar informações irrelevantes sobre o seu dia a dia. Se expor sem necessidade pode soar egocêntrico ou narcisista da sua parte, além de, mais uma vez, encher a timeline de seus colegas com conteúdos pouco interessantes. Além disso,

Brincadeiras devem ter limites: Palavrões e piadas obscenas podem agredir aos colegas, e brincadeiras desse tipo devem ficar da porta do escritório para fora.

Tenha bom senso ao se vestir: Roupas discretas e mais sérias são melhores para o ambiente de trabalho. Manter o bom senso é sempre a melhor pedida. Tenha boa vontade: ser solícito e ajudar seus colegas de trabalho pode render muitos pontos para a sua imagem profissional.

Cumpra suas obrigações: Respeite prazos e cumpra as suas obrigações no dia-a-dia de trabalho, evitando perder tempo com o que não faz parte do seu cargo ou com assuntos pessoais.

existe mais, etiqueta é civilidade, é olhar para si mesmo, mas também olhar para o outro”⁵. Portanto, não se preocupe com a quantidade de detalhes, essas condutas são memorizadas com a prática e você tem muito tempo para aprender, o importante é começar agora. Na dúvida, caso não ache o que procura siga o bom senso e lembre-se de que “menos é mais”. Sinta o ambiente que te cerca e observe como as outras pessoas estão agindo, evitando chamar atenção ou se constranger.

2.4 Ambiente de trabalho: organizado, limpo, arejado, claro e acolhedor ⁶

O desejo de viver em um ambiente limpo e organizado faz parte do imaginário da maioria das pessoas que sabe que um local arejado e organizado são essenciais para o bom desenvolvimento de suas atividades. No entanto, não é incomum que as empresas e os próprios profissionais negligenciem ou se acostumem com ambientes fora desse padrão salutar, seja um escritório, uma cozinha profissional ou uma indústria. É importante sempre salientar as razões pelas quais ter um local de trabalho limpo e agradável é, além de um ato de respeito com os profissionais que ali trabalham, uma medida que ajuda no rendimento e eficácia da produção. Veja alguns motivos para se preocupar com essa questão:

Boa impressão: Os clientes que buscam a sua empresa estão tendo contato pela primeira vez com o ambiente, então, como diz o ditado, a primeira impressão ficará. Se encontrarem um ambiente sujo, desorganizado e pouco receptivo, certamente a imagem do trabalho ficará prejudicada e a satisfação não será completa prejudicando seu negócio.

Organização: Um ambiente organizado auxilia na produtividade dos funcionários que se sentem mais motivados a trabalharem em um local propício para a execução de suas funções. Ainda mais quando se está com pressa, se o ambiente de trabalho não estiver organizado, fica impossível encontrar um documento no meio de uma pilha de papéis e objetos em cima da mesa.

Saúde: Poeira, sujeira, gordura, propiciam o aparecimento de bactérias e microrganismos que prejudicam a saúde, podendo causar sérios danos àqueles que trabalham no ambiente. Por isso, manter o ambiente impecável garante bem-estar e conforto para toda a

ou da cabeça. Ao nos

Contribui com o meio ambiente;
Auxilia na otimização do tempo;
Promove a criatividade entre as equipes;
Maximiza a alta performance e entrega de resultados.

A limpeza do ambiente de trabalho é um aspecto muitas vezes ignorado pelos colaboradores, mas se cada profissional tomar consciência da importância de tal ação e auxiliar na higiene e organização diariamente, resultados extraordinários, como saúde e qualidade do trabalho serão alcançados.

3. Aspectos Morais

A abordagem que buscamos dentro deste tópico é no sentido de orientar a conduta do servidor, para que ela seja sempre pautada pela ética, cumprida dentro das normas, respeitando-se os direitos e deveres, garantindo a prestação de um serviço de qualidade para o cidadão, que é o cliente do serviço público. Apresentaremos trechos que julgamos importantes destacar dentro da

XI - tratar com urbanidade as pessoas;

*Urbanidade uns com os outros, segundo o dicionário Aurélio é “ a qualidade de urbano, civilidade, cortesia, afabilidade”

3.2 Eficiência: Princípios Constitucionais aplicáveis à administração pública

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988
CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...)

Em sentido formal, a Administração Pública, é

É importante ressaltar que a eficiência veio para somar aos demais princípios, não podendo sobrepor-se a nenhum deles, haja vista que será um bom administrador aquele que, agindo nos limites da legalidade e dentro do que preconiza a moral, exerce suas funções com impessoalidade e produtividade,

preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;

...

n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;

o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;

p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;

q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;

r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.

A ética já era pauta de discussão desde a Grécia Antiga, onde os temas de maior preocupação eram relacionados à política e à religião. Nessa época, a ética era ligada aos costumes e tradições e visava estabelecer regras de convivência por meio de ensinamentos com a temática dos deuses gregos. Atualmente sabe-se que há uma divisão entre a ética que rege o mundo público, daquela que rege o mundo privado. Dentro do

REFERÊNCIAS

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/limpeza-e-higiene-no-ambiente-de-trabalho-impactos-e-beneficios/>> .Acesso em 3 out. 2018.

Leitura realizada durante o curso
Texto sobre comportamento

Não há livro que ensine alguém a ter uma visão generosa do mundo, a estar nele de uma forma não arrogante.

É elegante a gentileza, atitudes gentis falam mais que mil imagens...

...Abrir a porta para alguém...é muito elegante

...Dar o lugar para alguém sentar...é muito elegante

...Sorrir, sempre é muito elegante e faz um bem danado para a alma...

...Oferecer ajuda...é muito elegante

...Olhar nos olhos, ao conversar é essencialmente elegante

Pode-se tentar capturar esta delicadeza natural pela observação, mas tentar imitá-la é improdutivo.

A saída é desenvolver em si mesma a arte de conviver, que independe de status social: é só pedir licencinha para o nosso lado brucutu, que acha que "com amigo não tem que ter estas frescas

