



Gestão Secretarial: Relações Interpessoais

Aula 5

Profa. Me. Vanderleia Stece de Oliveira

Conversa Inicial

- Multifuncionalidade
- Competências técnicas e comportamentais
- Planejamento estratégico como competência secretarial

Contextualização

- Como você se relaciona com os problemas de sua empresa?



Tema 1 – Multifuncionalidade



- Agente facilitador e mediador
- Possuir visão holística e gerencial
- Generalista e especialista
- Intraempreendedor



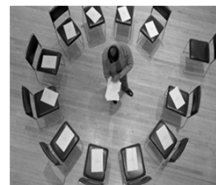
É Preciso Assumir Riscos



Tema 2 – Competências Técnicas



- Atendimento ao cliente
- Atendimento telefônico
- Organização da agenda e reuniões



- Organização de eventos
- Elaboração de cronogramas, *follow up*
- Preparação de viagens nacionais e internacionais

- Redação e tradução de documentos
- Métodos aplicados aos arquivos correntes, intermediários e permanentes



- Não basta fazer. O desafio constante é compreender o processo como um todo



Tema 3 – Competências Comportamentais

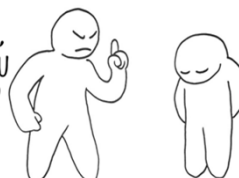


- Comunicação
- Autoconhecimento
- Empatia



- Tomada de decisão
- Negociação
- Assertividade

AGRESSIVO,
PASSIVO OU
ASSERTIVO?





Tema 4 – As Competências A Partir Das Diretrizes Curriculares

Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005

- Art. 3º – O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, (...)

(...) capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, (...)

(...) acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização, (...)

(...) gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas

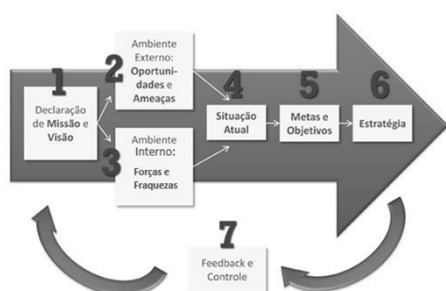
Conhecimento, Interpretação, Liderança...





Tema 5 – Planejamento Estratégico Enquanto Competência Secretarial

O Que Fazer? Como Fazer? Para Onde Ir?



PDCA



Síntese

- Multifuncionalidade
- Competências técnicas e comportamentais
- Diretrizes Curriculares
- Planejamento estratégico como competência secretarial

Referências de Apoio

- ARDIONS, I.; ROMERO, Z.; SEQUEIRA, A. S. **Organização e técnicas empresariais**. Porto: Ed. Politema, 2006.



- MAIA, F.; OLIVEIRA, V. S.
Secretariado em pauta:
técnicas de assessoria e métodos
de organização. Curitiba: Editora
Intersaberes, 2015.
- MAZULO, R. LIENDO, S.
Secretária. São Paulo: Editora
Senac, 2010.

- NEIVA, E. G., D'ELIA, M. E. S.
**As Novas Competências do
Profissional do Secretariado.**
São Paulo: Ed. IOB, 2009.
- OLIVEIRA, M.; BOND, M. T.
**Manual do Profissional de
Secretariado:** Conhecendo a
Profissão. Vol. I. Curitiba: Ed.
Ibplex, 2009.