

CATEGORIA: SECRETÁRIO EXECUTIVO

ADMINISTRAÇÃO: Funções da Administração. As organizações. Funções organizacionais. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade. Papéis e competências gerenciais. Gestão da qualidade. Modelo japonês de administração. Qualidade de vida no trabalho. Aprendizagem organizacional. Administração empreendedora. Administração virtual. Tecnologia de informação e comunicação. Gestão da mudança. Gestão estratégica de pessoas. Gestão compartilhada e participativa. Gestão do conhecimento. Processo decisório e resolução de problemas. Estrutura organizacional. Administração de projetos. Ética, responsabilidade social e ambiente. **HISTÓRICO DA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO:** Legislação pertinente. Código de ética do secretário brasileiro. Perfil atual do secretário: habilidades humanas, gerenciais e técnicas. Qualidades pessoais: equilíbrio emocional, integração, auto-estima, respeito. **TÉCNICAS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO SECRETARIAL:** Gerenciamento de rotinas. Atendimento ao público e atendimento telefônico. Cerimonial, protocolo e etiqueta empresarial. Ordem geral de precedência. Comunicação profissional. Organização de eventos. Planejamento e organização de viagens. Preparação de reuniões. Gerenciamento eletrônico de documentos – GED. Organização e administração de arquivos. Técnicas modernas a serviço dos arquivos. Arquivos especiais. Gestão de documentos: arquivamento, métodos e sistemas. Correspondências e documentos oficiais. Classificação dos documentos. Mensagens eletrônicas. Formas de Tratamento. Abreviações, siglas e símbolos. Follow-up. Organização e controle de agendas de compromissos. **AMBIENTE DE TRABALHO:** Comportamento humano no trabalho. Motivação, liderança, formação e desenvolvimento de equipes. Relacionamento interpessoal com clientes internos e externos. Disciplina e sigilo profissional **COMUNICAÇÃO:** Redação oficial: definição, formalidade, padronização, linguagem dos atos e comunicações oficiais. Redação de correspondência interna e externa.

(LÍNGUA INGLESA E ESPANHOL)

Leitura e compreensão de texto. O candidato deverá ler e compreender gêneros textuais diversos em nível avançado, o que pressupõe conhecimento elevado da língua estrangeira. Os textos tratarão de assuntos atuais e diversos. Para realizar a leitura e a compreensão o candidato deverá conhecer desde estruturas mais simples até estruturas mais complexas da língua alvo e ser capaz de fazer inferências e dar sentido ao texto lido.

REFERÊNCIAS

- ALEXANDRE, Roy. **Guia para administração do tempo**. Rio de Janeiro, Campus, 1994.
- AZEVEDO, Ivanize. **Secretária – Um Guia Prático**. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.
- BATEMAN, Thomas S. SNELL, Scott A. **Administração: Construindo Vantagem Competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.
- BELTRÃO, M. **Prática de secretariado**. São Paulo: Atlas, 1991.
- CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do secretariado executivo**. São Paulo: D'Livros Editora, 2000.
- D'ELIA, Maria Elizabete. **Profissionalismo: não dá para não ter**. São Paulo: Editora Gente, 1997.
- FERREIRA, Gilmar. JUNIOR, Foster. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. Brasília: Presidência da República, 2002.
- FERREIRA, Reinaldo Mathias. **Correspondência comercial e oficial com técnicas de redação**. São Paulo: Ática, 1999.
- GARCIA, Edméia. D'ELIA, Maria E. S. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB - Thomson, 2005.
- GARCIA, Elyzabeth. **Noções Fundamentais para a Secretária**. São Paulo: Summus, 2000.
- GOLD, Miriam. **Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização**. São Paulo: Makron Books, 1999.
- GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O Livro Azul da Secretária**. São Paulo: Érica, 1995.
- HEMÉRITAS, Adhemar B. **Organização e Normas**. São Paulo: Atlas, 1998.
- KASPARI, Adalberto J. **Redação oficial: normas e modelos**. Porto Alegre: Edita, 1996.
- LINKEMER, Bobbi. **Secretária Eficiente**. São Paulo: Nobel, 1999.
- MATTOS, Vera. **Super Secretária**. São Paulo: Nobel, 2000.
- MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MEDEIROS, João Bosco, HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1998.

- PACOLA, Eliana Cristina. **Secretariado administrativo: com exercícios práticos**. Viena, 2002.
- PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.
- PORTELA, Keyla Christina Almeida. SCHUMACHER, Alexandre José: **Ferramentas do Secretário Executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.
- RODRIGUEZ, Manuela M. **Manual de modelos de cartas comerciais**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- SABINO, Rosimeri Ferraz, ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SEIBLITZ, Vera Mattos. **Super secretária: o guia para o profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 1999.
- STONER, James A F. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1985.
- VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: técnicas e comportamento**. São Paulo: Érica, 2007.
- (INGLES)**
- NUTTALL, Christine. Teaching reading skills in a foreign language. Oxford: Heinemann, 1996
- MURPHY, Raymond. English Grammar in Use: a reference and practice book for advanced students. Cambridge: CUP, 1988.
- (ESPANHOL)**
- HERMOSO, A. González et ali. Gramática de español lengua extranjera: Normas , recursos para comunicación. Edelsa: madrid, 1996.
- ARTÉS, José Siles. Curso de lectura conversación y redacción: intermedio. SGEL: Madrid, 1996