

9619

MOPRESS

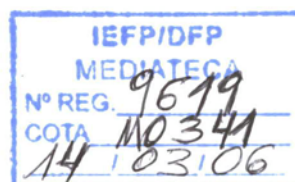
CCOM/8

CECOA



MANUAL DE PRÁTICAS DE SECRETARIADO

Maria do Rosário Santa Bárbara



Título: "Manual de Práticas de Secretariado"
Autoria: Maria do Rosário Santa Bárbara
Coordenação Técnica: Dra. Maria José Janardo
Direcção Editorial: CECOA - Gabinete de Estudos
Composição: Ossos do Ofício
Tiragem: 500 exemplares
Data de Edição: Fevereiro/2000

Produção apoiada pelo Programa Operacional Formação Profissional e Emprego, co-financiado pelo Estado Português, e pela União Europeia, através do FSE- Ministério do Trabalho e da Solidariedade - Secretaria de Estado do Emprego e Formação.



*Para trás ficou a "missão" que toda a pessoa
tem consigo ao nascer...*

Quantas vidas param e sentem a sua "missão"?

*Quantas a encontram e se perguntam "se já estão
a caminho"?*

PARTE I
O SECRETARIADO

A SUA HISTÓRIA AO LONGO DOS TEMPOS

A ESCOLHA É SUA!!!

Leia este anúncio publicado pelo jornalista Miguel Esteves Cardoso e veja se poderia candidatar-se.

SOCORRO
Atenção
SuperSecretárias

A minha secretária, que é a melhor do mundo, vai-se embora e eu vou morrer sem ela. Se acha que é capaz de substituí-la e salvar-me a vida, duvido muito... Pense duas vezes antes de responder. Mas se for uma super-mulher capaz de aturar um doido varrido, disposta a trabalhar sem horários como uma escrava, num ambiente instável e delirante, fazendo tudo o que é humanamente impossível como: comprar rebuçados, fazer investigação, arrumar jornais velhos, telefonar para marceneiros, atender ministros e altas individualidades com maus modos, tratar dos meus carros, dos meus gatos e das minhas manias, e participar no planeamento desta empresa, preciso urgentemente dos seus serviços.

Mande-me o seu Curriculum Vitae completo e uma carta a explicar porque pensa ser ideal para este trabalho.

Nos últimos tempos a vida empresarial tem vindo a sofrer grandes alterações e muitas dessas mudanças foram facilitadas pela crescente utilização de novas tecnologias que deram origem a um significativo ponto de viragem na vida das secretárias.

No passado, as secretárias eram vistas como meras dactilógrafas, limitando-se a tornar mais apresentáveis os documentos emitidos pela empresa e podendo também desenvolver pequenas tarefas administrativas, sem grande responsabilidade e, quase sempre, sem autonomia. Poderá dizer-se, sem grande margem de dúvida, que há cerca de vinte anos, o secretariado era desenvolvido por alguém que se limitava a receber e executar instruções.

Mas muito mudou... Hoje em dia, numa organização moderna, a secretária desempenha um papel cada vez mais preponderante e tem a seu cargo múltiplas tarefas que deverão ser efectuadas com a maior eficiência. É, sem dúvida, um suporte administrativo importante, o "braço direito" das organizações, nomeadamente no âmbito da comunicação, informação e imagem de uma nova dinâmica empresarial.

DEFINIÇÃO

Não é prudente apresentar uma definição para secretariado, dado que esta função só recentemente tem vindo a dar os primeiros passos para alterar a sua imagem, a qual foi durante tantos anos tão pouco reconhecida. Mas embora alguns gestores continuem a entender que uma secretária é alguém que lhes organiza somente a correspondência, serve o café e marca algumas viagens, a verdade é que o seu papel tem vindo a ser alterado e as suas funções a alargarem-se.

Poderá então dizer-se que actualmente e em muitas organizações, a secretária colabora directamente com os quadros superiores, assegura a ligação desses quadros com os restantes membros dessa área funcional e com todas as outras, bem como com o exterior.

A sua "missão" inclui múltiplas tarefas de recolha, selecção, tratamento e difusão de toda a informação entrada e saída da empresa, trabalho de planificação e, por vezes, até de delegação.

Actualmente, também é chamada a intervir na tomada de decisão ou resolução de alguns assuntos internos e tem a seu cargo a gestão administrativa de toda uma área específica da empresa.

A opinião de alguns gestores:

Qual deveria ser efectivamente a função principal de uma secretária numa empresa da actualidade?

1. "Deveria ser, de facto, a assistente da(s) pessoa(s) com quem trabalha."
2. "Não encontro uma função principal na secretária, vejo sim um conjunto de tarefas com graus de dificuldade diferentes, mas cada uma delas de muita importância no contexto em que se insere."
3. "A sua função principal? Nem sei... só sei dizer que ela é o meu braço direito, faz parte da minha equipa e, muitas vezes, o meu sucesso profissional depende dela."
4. "O estar bem informada porque tenho a certeza que poderá agir em qualquer circunstância sem a minha presença, mas com toda a minha confiança."

COMPETÊNCIAS EXIGÍVEIS

SECRETARIADO



Novos desafios

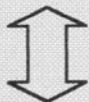
Novas tecnologias

Computador pessoal
Agenda eletrônica
Telefone com memória
Telefax
Telemóvel
Videoconferência
Etc.



Novas competências

Prever
Prevenir
Sugerir



Colaboração

Como vimos anteriormente muito tem mudado nas últimas décadas no que respeita ao secretariado e às expectativas dos gestores. Deste modo, convém agora inventariar algumas das **características pessoais e profissões** de uma secretária, de modo a traçar o perfil "ideal" desta função, à luz das exigências de uma sociedade empresarial em constante mudança.

Características pessoais

- Boa cultura geral
- Espírito de iniciativa
- Espírito de colaboração
- Poder de síntese
- Capacidade de adaptação
- Honestidade e entusiasmo
- Estabilidade emocional
- Bom senso
- Apresentação cuidada

Características profissionais

- Facilidade de expressão
- Raciocínio lógico
- Capacidade de organização
- Facilidade de comunicação
- Disponibilidade
- Criatividade
- Iniciativa
- Sigilo

TAREFAS A DESENVOLVER

A secretária é responsável por múltiplas tarefas, das quais se destacam as seguintes a desenvolver oportunamente:

1. Organização e execução de todas as tarefas administrativas, visando a sua optimização.
2. Elaboração de documentos escritos em diversas línguas.
3. Difusão, classificação e pesquisa da informação escrita.
4. Atendimento telefónico.
5. Acolhimento de visitantes.
6. Coordenação de entrevistas.
7. Preparação de viagens ou outros eventos sociais.
8. Planeamento e acompanhamento de reuniões.
9. Actualização de agendas de trabalho e de outros utensílios relacionados com a gestão de tempo.

Etc.

TAREFAS A DESENVOLVER

EXERCÍCIO

Pronta para começar?

Antes de começar esta "caminhada" de desenvolvimento das suas competências pessoais e técnicas, convém fazer uma paragem de interiorização e levantar algumas questões:

1. Quais as suas responsabilidades neste momento?
2. Conhece algo do mundo empresarial e dos seus desafios?
3. Até que ponto esta profissão se adapta à sua personalidade?
4. Tem boa memória?
5. Escreve com clareza?
6. É competente na transmissão de conhecimentos?
7. Relaciona-se facilmente com outras pessoas?
8. Reconhece a existência de conflitos no trabalho em equipa?
9. É capaz de atribuir prioridades aos diversos trabalhos?
10. Adapta-se com facilidade a situações inesperadas?

Elabore agora uma lista das suas capacidades, no âmbito de:

- Competência
- Iniciativa
- Segurança
- Gestão do tempo
- Poder de decisão
- Relacionamento interpessoal

e avalie a sua actuação em cada uma destas áreas, atribuindo uma classificação, numa escala de 1 a 5, de modo a reconhecer os seus pontos fracos e fortes.

No entanto, devido a esta multiplicidade e diversidade de tarefas, uma secretária deverá, como anteriormente referido, melhorar as suas capacidades pessoais e técnicas para assegurar um serviço de qualidade. Antes de se iniciar os capítulos de desenvolvimento, transcrevem-se algumas regras fundamentais que a ajudarão a desenvolver uma postura activa que vincule correctamente a sua imagem profissional dentro e fora da organização.

Regras

- Corra riscos, sendo discreta e sensata porque a inactividade é o verdadeiro risco.
- Invista em si continuamente, utilizando o seu tempo livre.
- Saiba o que quer e estabeleça objectivos a alcançar.
- Utilize sistemas de apoio, minimizando o risco de errar.
- Combata o medo, respirando fundo e erguendo a cabeça.

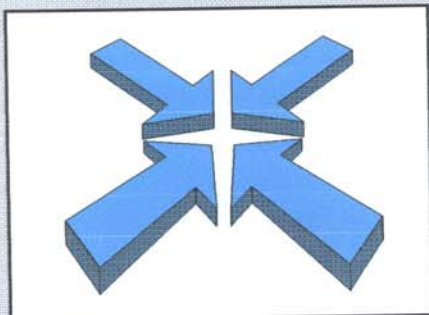
PARTE II

O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

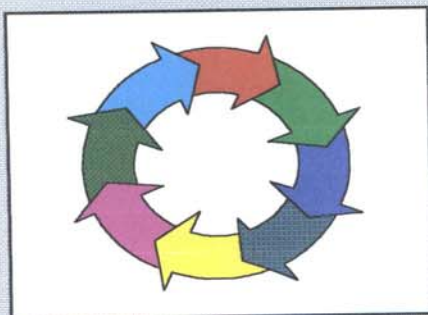
DIAGNÓSTICO DAS EMPRESAS

Centralizado



A secretária integra-se na organização.

Descentralizado



A secretária desconhece a organização como um todo.

Para desempenhar correctamente as suas funções dentro da organização, a secretária tem de estar apta a dar resposta às seguintes perguntas:

- Quais as funções do gestor com quem colabora e o seu papel na hierarquia da empresa?
- Quais os objectivos da organização?
- Quais os circuitos de comunicação no interior da empresa?
- Quais os meios de que pode dispor?

de modo a conhecer melhor a empresa e as expectativas de todos aqueles com quem trabalha.

Normalmente, as organizações têm um secretariado de direcção e vários secretariados dependentes dos diversos serviços que integram a organização, optando por um secretariado **centralizado**, composto por profissionais com objectivos e missões bem definidas.

Como vimos no capítulo anterior, há uns anos atrás, optava-se por um secretariado **descentralizado**, dependente dum sector ou dum serviço, com funções meramente operativas, sem qualquer articulação com os outros serviços da empresa. No entanto, nos nossos dias, a dinâmica empresarial é completamente diferente e os gestores sentem a necessidade de envolver activamente na política da empresa todos os seus colaboradores, de modo a enfrentar os desafios que se colocam a uma dimensão europeia.

O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

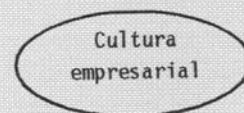
DIAGNÓSTICO DAS EMPRESAS

Deste modo, será mais fácil compreender que a secretária, para desenvolver com eficácia todas as tarefas que lhe competem e compreender o seu papel activo na organização, deverá analisar o ambiente económico e social da empresa e conhecer as novas situações que vão sendo criadas ou por reestruturação ou por redimensionamento.

Actualmente, é frequente falar-se de uma **cultura empresarial**, específica em cada empresa. Efectivamente, ela existe. Trata-se de uma "imagem" que a empresa desenvolve e incentiva no seu interior e que transmite para o exterior. Cada vez mais, a imagem tem em nós um papel preponderante e, quantas vezes, associamos diversas siglas, empresas, serviços ou produtos a um determinado juízo de valor que nos foi imposto por uma imagem tantas vezes transmitida pelos meios de comunicação.

Deste modo, e nesta óptica de imagem de qualidade que se pretende transmitir, compete à secretária ir adquirindo uma visão que abarque todos os campos de acção e de decisão da organização onde está inserida, conhecendo os seus serviços ou produtos, os seus múltiplos interlocutores e, acima de tudo, adaptar as suas técnicas e métodos às necessidades da empresa

CULTURA EMPRESARIAL



Imagem



Qualidade

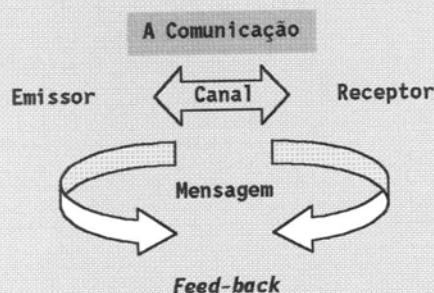
O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Poderá então afirmar-se que:

a comunicação oral é um elemento aglutinador

de todos os membros de um sistema social para troca de informação, mas o bloqueio nesse processo compromete amplamente o bom funcionamento do grupo e da organização.



Feed-back → informação de retorno - permite, portanto, a verificação por parte do emissor de que a mensagem foi entendida pelo receptor.

J á se depreendeu que toda a actividade de um secretariado se desenvolve inserida num grupo de pessoas com objectivos comuns e bem definidos. Deste modo é crucial que a secretária actue sempre como uma "facilitadora" das relações entre os diferentes interlocutores.

Mas convém realçar que esta atitude de colaboração, nem sempre fácil, implica:

**Vontade
Iniciativa
e
Empenho**

e, para ser melhor compreendida, a secretária deverá também demonstrar que é detentora de conhecimentos relevantes, competência, responsabilidade, segurança e, acima de tudo, porque não mencionar, **bom senso**.

É oportuno aqui mencionar o poder da **comunicação** oral - verbal e não verbal (ou gestual); de facto trata-se de uma questão de sobrevivência, dado que se vive e se trabalha num mundo em que cerca de 39% do nosso tempo é passado a falar e 40% é passado a ouvir os outros.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Controlar a nossa linguagem e captar as mensagens transmitidas pelo nosso interlocutor, é uma tarefa difícil que só se consegue com muito treino e nunca correndo o risco de prestar menos atenção ao que foi dito. Não é só a palavra que tem um impacto enorme neste mundo em que vivemos, ela geralmente é acompanhada de toda uma linguagem gestual que não deve passar despercebida e representa uma percentagem elevada neste processo de comunicação.

Por vezes, este processo de comunicação não é eficaz e o objectivo que se pretende não é alcançado por:

Obstáculos à compreensão

- Falta de clareza
- Mensagens não desejadas
- Várias fontes concorrentes

e

Obstáculos à recepção

- Falta de atenção e/ou interrupções
- Não escutar a mensagem
- Interpretação errada e/ou deduções antecipadas

RESUMINDO:

Nas relações com os mais diversos interlocutores, a secretária deverá optar por um "discurso" profissional, evitando uma linguagem verbal ou gestual demasiado subjectiva/ afectiva, devendo basear-se sempre em factos com uma argumentação sólida, mas reflectida.

O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

A atitude deverá ser de antecipação e a secretária deverá saber fazer as perguntas necessárias, transmitir com eficácia as informações e mensagens recebidas, bem como, possuir todos os elementos antes de tomar uma decisão ou executar uma tarefa.

"O inferno são os outros."

Jean-Paul Satre

"O inferno é a ausência dos outros."

Garaudy

"Os outros para mim são o céu."

G. Merce

Convém ainda acrescentar, porque nunca é demais referir, que saber lidar com pessoas cujos comportamentos são agressivos, implica uma reacção corajosa por parte da secretária na resolução de eventuais conflitos, actuando de uma forma pacífica, mas que exigirá sempre atitudes positivas, tais como:

1. Força interior
2. Auto-domínio
3. Tolerância

Essa forma adulta e humana que se traduz num comportamento profissional equilibrado com os outros, a que chamamos **assertividade**, é, sem dúvida, uma relação ideal e a preservar, porque não é agressiva nem defensiva e facilita a transmissão correcta da mensagem.

Manter uma relação profissional com um interlocutor e saber escutá-lo, implica:

Uma atitude receptiva

- Estando atenta e disponível.
- Abstendo-se de ideias pré-concebidas.

Uma atitude activa

- Recolhendo e registando as informações.
- Resumindo e tratando as informações.

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

"Tomar consciência de si mesmo é o processo mais importante que acontece na vida de uma pessoa"

A qualidade no desempenho da função de secretariado implica, como foi dito anteriormente, uma procura constante de conhecimentos que se revelem enriquecedores tanto a nível pessoal como profissional.

Deste modo, a secretária deverá:

1. Impor a si própria objectivos
2. Definir as suas prioridades
3. Diagnosticar as suas limitações

a fim de melhorar e/ou modificar o seu comportamento e os seus métodos em determinadas áreas de actuação. Para isso, poderá solicitar ajuda, recorrendo aos recursos humanos que a rodeiam e apoiar-se nas novas tecnologias que a ajudarão a desenvolver, com maior apetência, as suas tarefas.

Torna-se oportuno mencionar aqui que ganhar experiência é, também, cometer erros e aprender com eles. Mas nada melhor que enfrentar os fracassos e tentar aprender. Fala-se hoje, cada vez mais, em **auto-estima** (cada um deverá manifestar apreço por si próprio), dado que não receando as críticas dos outros, nem estando dependente dos seus elogios, se chegará mais rapidamente a um processo de desenvolvimento pessoal, tornando mais fácil a vida profissional, num ambiente de maior tolerância e aceitação.

EXERCÍCIO

A sua atitude

Procure avaliar a sua atitude:

1. Está receptivo à mudança?
2. Em situações de conflito, qual lhe parece ser o papel da secretária?
3. Reconhece algumas barreiras na comunicação oral?
4. Assume, com frequência, uma atitude positiva nas relações interpessoais?
5. Tem objectivos bem definidos em termos de progressão profissional?

Para atingir os seus objectivos e criar a imagem de "profissional" que idealiza, tente:

- Determinar os seus objectivos.
- Modificar algo no seu comportamento.

**O PAPEL DO
SECRETARIADO
NAS
ORGANIZAÇÕES**

PARTE III
A COMUNICAÇÃO
ESCRITA

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

Deste modo, a informação a elaborar deverá seguir certos requisitos e ser:

- **Objectiva** deve corresponder ao facto.
- **Precisa** deve ser possível conhecer as suas origens.
- **Fiável** estar correcta e merecer credibilidade.
- **Oportuna** estar disponível no momento certo.
- **Relevante** ser adequada à utilização.
- **Segura** impedir-se a sua utilização indevida.
- **Rentável** que gere proveitos adicionais.

Considerando as características acima referidas como sendo imprescindíveis para uma maior eficácia da comunicação escrita, também o **estilo** a utilizar nessa deverá ser repensado, tornando qualquer documento **mais claro, mais correcto e mais conciso**.

São inúmeros os documentos que entram e saem diariamente de uma empresa e, grande parte da actividade empresarial depende da comunicação escrita. O valor de um documento, contendo qualquer tipo de informação escrita, continua a ter um peso mais significativo do que uma informação que seja transmitida oralmente, dado que tudo fica registado num suporte, devidamente identificado e passível de reconstituir qualquer situação anterior ou acrescentar algo de novo a uma situação em curso.

De facto numa empresa, a documentação escrita constitui- a sua **história**, a sua **memória**. Ela poderá ser transmitida e ser do conhecimento de todos os que aí exercem a sua actividade profissional.

No entanto, há **requisitos** que se devem ter em conta antes de elaborar qualquer documento porque, para além de grande concentração, actualmente a comunicação escrita revela outros imperativos de uma sociedade em mudança, pressionada por inúmeras questões que exigem respostas cada vez mais rápidas dos seus colaboradores.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

A secretária deverá aperceber-se de que a elaboração de qualquer documento exigirá da sua parte uma grande disponibilidade para melhor se concentrar nesta tarefa e, ao mesmo tempo, "escudar-se", apoiando-se num determinado material de apoio informativo, como por exemplo:

- um prontuário ortográfico,
- dicionários da língua portuguesa, inglesa, francesa ou outra,
- um guia de códigos postais,
- listas telefónicas das várias regiões do país,
- roteiros e guias,
- ficheiros de endereços e números de telefone,
- normas internas,
- e
- todo um conjunto de informação,

que se revelará de grande utilidade no seu quotidiano.

Nada do que foi dito anteriormente invalida que não se tenham algumas preocupações com a "imagem estética" final do documento que se pretende enviar. É importante que a mensagem a transmitir esteja bem apresentada e revele uma preocupação especial pela qualidade final do documento, o que será também um elemento revelador do interesse e consideração especial pelo destinatário.

Nada mais desagradável do que uma secretária ser chamada à atenção por ter enviado para o exterior um documento rasurado ou com um simples erro, engano que poderá colocar em causa uma determinada situação ou mesmo o seu profissionalismo e até o da sua empresa.

Para colmatar algumas falhas que são perfeitamente evitáveis, mas passíveis de acontecer porque é tão fácil...

1. trocar um número;
2. enganarmo-nos num nome;
3. desconhecer um endereço;
4. designar incorrectamente um título, cargo ou sexo;
5. etc.

erros que se cometem no exercício de qualquer actividade, deverá a secretária concentrar-se no documento que está a elaborar e relê-lo após a sua redacção.

NORMALIZAÇÃO

Nunicação escrita nada poderia ser deixado ao acaso. Ém de cada empresa optar por um estilo específico responde a uma imagem que pretende transmitir para o exterior, existem **normas** que visam a optimização da informação escrita para que esta resulte num benefício para todos os intervenientes.

Para isso, e numa tentativa de uniformizar a comunicação escrita, um organismo internacional (ISO) aprovou a **normalização** que define como sendo uma "... actividade própria para fornecer soluções de aplicação repetitiva a questões que estão dependentes essencialmente, das esferas da ciência, da técnica e da economia e visando a obtenção de um grau óptimo de ordem num determinado contexto".

Para além de estas normas estarem em vigor em cerca de cem países, elas existem também em Portugal, na tentativa de considerar a realidade envolvente e encontrar soluções que uniformizem alguns aspectos da comunicação escrita, tornando mais fácil a elaboração do documento por parte da secretária e a sua leitura por parte do destinatário. Assim, a secretária poderá dispor de Normas Portuguesas (NP) emitidas e publicadas pela Imprensa Nacional - Casa da Moeda para, sem qualquer margem de dúvida, saber:

- endereçar um sobrescrito;

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

NORMALIZAÇÃO

RESUMINDO:

- Antes de iniciarmos a redacção de uma mensagem, deveremos saber qual o seu objectivo - conhecer a sua **finalidade**.
 - Palavra a palavra, frase a frase, parágrafo a parágrafo, tudo deverá ser estruturado para ser convenientemente entendido pelo receptor - optar pela **clareza**.
 - Evitar repetições que não melhoram a comunicação ou fazem perder tempo a quem tem de ler e interpretar - considerar a **concisão**.
 - Um texto deve transmitir uma mensagem que não se contradiz em seguida - manter a **coerência**.
 - Ir directo ao assunto dado que é importante que o destinatário actue o mais rápido possível -tentar a **objectividade**.
 - Evite mensagens já repetidas, temas já tratados, frases feitas sem qualquer originalidade - optar pela **utilidade**.
 - E ainda conhecer... as Normas Portuguesas.
- escrever um ofício ou uma carta;
 - numerar as diferentes sessões de um documento;
 - elaborar fichas e ficheiros;
 - escrever um tipo de convite;
 - conhecer as formalidades de uma acta.

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

A palavra documento vem do latim docere que significa ensinar e, efectivamente, toda a documentação escrita contém informação passível de uma análise cuidada e de uma resposta bem estrutura e elaborada.

De facto, são muitos os documentos que circulam nas empresas, mas essencialmente compete à secretária elaborar os que se apresentam em seguida.



A COMUNICAÇÃO ESCRITA

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

Assim uma carta comercial deve:

- Ser dirigida a quem a lê.
- Incluir apenas a informação necessária.
- Ser planeada antes de ser escrita.
- Estar numa linguagem simples, mas cuidada sem erros de ortografia e gramaticais.
- Ser clara e não ambígua.
- Evitar terminologias antiquadas.
- Prestar informações precisas e exactas.
- Conter os elementos mencionados - os anexos.

Nota: Os ofícios apresentam uma configuração semelhante às cartas sendo elaborados pelo sistema normalizado embora a sua emissão seja da exclusiva responsabilidade dos organismos públicos.

CARTA COMERCIAL

Este documento estabelece uma relação entre a empresa e o exterior, reveste-se, por isso, de uma certa importância, dado que projecta uma determinada imagem e tem formalidades e regras que deverão ser cumpridas. De acordo com a Norma Portuguesa 5, uma carta comercial deverá apresentar os seguintes elementos:

1. Cabeçalho - dados do remetente (logótipo, endereço, n.º de telefone e de telefax, etc.): normalmente colocados a meio da folha;
2. Destinatário - dados do destinatário (nome ou designação social, endereço): colocados do lado direito, o que permite a utilização de envelopes com janela;
3. S/Ref. ou V/Ref. - número ou cifra que permite ao destinatário identificar esta carta;
4. N/Ref. - referência da carta a ser elaborada;
5. Data;
6. Assunto - resumo do tema a ser tratado;
7. Vocativo - saudação inicial. A fórmula de cortesia correntemente utilizada é: "Exmo. Senhor" ou "Exmos. Senhores";
8. Corpo da carta;
9. Fecho da carta - com saudação final, utilizando-se actualmente "com os nossos cumprimentos,";
10. Assinatura;
11. Cargo que ocupa na empresa;
12. Anexos.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

Deste modo, sugere-se que se evitem:

- algumas expressões demasiado agressivas, tais como:

"... estamos de facto surpreendidos pela vossa falta de colaboração..."

- algumas frases exageradas que a nada conduzem:

"... esta empresa apresentou na última década o produto de maior qualidade, já testado em todos os mercados..."

- saudações demasiado formais que não acrescentam qualquer dado novo e fazem perder tempo:

"... antecipadamente gratos pela vossa atenção, subscrevemo-nos com a nossa mais elevada estima e consideração..."

e que se adopte um estilo directo e coloquial, mais adaptado aos nossos dias. Pelo que foi dito é facilmente compreensível que qualquer tipo de documento escrito deverá seguir um plano lógico, completo e útil que:

1. Chame a **atenção**.
2. Provoque **interesse**.
3. Suscite **colaboração**.
4. Incite à **acção**.

Actualmente, esta preocupação com um outro tipo de estilo prende-se com o facto de a maior parte das empresas portuguesas terem de ser cada vez mais competitivas, não só numa esfera nacional mas também internacional e poderem articular-se mais correctamente com todos os parceiros da Comunidade Europeia ou outros, onde o inglês é, sem dúvida, a língua mais utilizada.

Todos sabemos que a nossa língua é riquíssima em vocábulos mas também de difícil compreensão ao optar-se por uma construção frásica complicada. Deste modo, e considerando o acima exposto, pensamos que será mais correcto optar por uma comunicação escrita que seja facilmente compreendida por todos e atinja os seus objectivos.

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

TELEFAX

Este documento é cada vez mais utilizado, principalmente porque permite, através da rede telefônica, a transmissão de mensagens sob a forma escrita, de um modo muito rápido. Ao elaborar este documento, a secretária deverá:

- Utilizar o impresso existente na empresa ou criar um que contemple os seguintes campos:
 1. Logótipo do remetente
 2. Nome do destinatário
 3. Cargo que ocupa e/ou área funcional
 4. Nome do remetente
 5. Data
 6. Assunto
 7. Espaço para texto
- Utilizar uma linguagem clara e objectiva, para tornar a mensagem fácil de compreensão.
- Definir o assunto.
- Omitir o vocativo.
- Optar por uma fórmula de despedida simples.

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

COMUNICAÇÕES/INFORMAÇÕES

Tratam-se de documentos que expõem, de uma forma objectiva uma determinada ocorrência. Deste modo, ao elaborar uma comunicação ou uma informação, a secretária não deverá interpretar factos ou propor soluções, mas limitar-se-á a relatar um facto passado, a solicitar ou prestar alguma informação importante.

Para tal facto, poderá recorrer ao modelo em vigor na empresa ou criar um novo que contemple os seguintes campos:

- N.º sequencial
- Data
- Nome do destinatário
- Cargo que ocupa e/ou área funcional
- Assunto
- Desenvolvimento
- Assinatura do emissor

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

ACTAS

A acta tem o mesmo carácter de subjectividade que a **comunicação/informação** e corresponde, na maioria dos casos, a uma obrigação legal. Compete à secretária elaborá-la a partir das suas notas tiradas no decorrer da reunião em que participou e, após a sua aprovação por parte de todos os intervenientes, passá-la para um livro apropriado.

A sua redacção obedece à seguinte ordem:

- Introdução - seguindo uma fórmula legal, onde se mencionam os seguintes dados referentes à reunião: data, hora, local, nome dos presentes, ordem de trabalhos e, por vezes, nome do presidente e vice-presidente da reunião;
- Desenvolvimento - onde se transcrevem todos os assuntos e/ou decisões tomadas, de acordo com a ordem de trabalhos;
- Frase de conclusão - onde se indica a hora de conclusão da reunião, a marcação de uma próxima e se referencia quem assina este documento.

ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS

RELATÓRIO

Trata-se de um documento que implica a responsabilidade do seu autor, o qual formula juízos a partir de factos e faz propostas e/ou sugestões, visando a tomada de uma decisão.

Deverá incluir os seguintes campos:

- Introdução - o autor apresenta o objectivo deste documento e os seus limites;
- Desenvolvimento - o redactor de acordo com um plano lógico destinado a convencer, deverá formular sugestões ou propostas a partir de recolha de factos, observações e informações;
- Conclusão - o autor deverá simplesmente repetir, de uma forma clara, as suas intenções.

TRATAMENTO, DIFUSÃO E CONSERVAÇÃO

Segundo um estudo americano, os executivos gastam por dia 2 a 3 horas a ler e a responder ao correio que lhes é endereçado - quase um terço do seu dia de trabalho!

Apesar de a grande parte das empresas já conhecerem e utilizarem o correio electrónico, a eliminação do correio tradicional em papel ainda está longe e o tratamento de toda a informação entrada e saída de uma empresa será tarefa da secretária.

Tratamento e difusão da documentação recebida

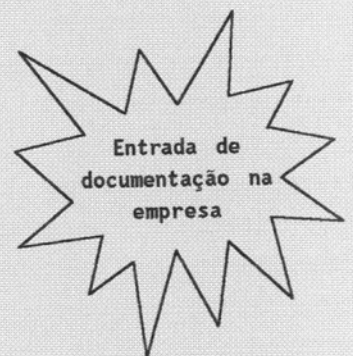
Existem dois imperativos a ter em conta quando a documentação chega às mãos da secretária que consiste em definir que esta é:

1. Prioritária
2. Urgente

exigindo a sua atenção imediata para que a informação recebida chegue atempadamente ao seu destinatário.

Assim, deverá começar imediatamente por:

- Separar o correio, considerando os destinatários e a sua urgência;
- Colocar de parte qualquer correspondência confidencial ou privada;



Não é demais acrescentar que diariamente chegam às empresas informações sem qualquer utilidade para a sua actividade. Compete à secretária não deixar acumular essa informação sobre a sua mesa de trabalho, nas suas gavetas, por todo o lado e, periodicamente, proceder a uma "limpeza geral".

Cada vez mais, a secretária será "o canal" por onde passa toda a informação recebida e enviada de uma determinada área específica da empresa, munindo-se de técnicas e equipamento para com rapidez e rigor, ser capaz de responder a qualquer solicitação. Este circuito de tratamento e difusão da informação - circuito dirigido - tem provado ser mais eficaz do que outros existentes, como o circuito centralizado ou o descentralizado, dado que a secretária ao filtrar o correio irrelevante, regista-o, organiza-o por prioridades, adiciona-lhe informações e distribui-o pelos destinatários, sendo uma preciosa ajuda para qualquer gestor.

- Abrir os sobrescritos, tendo o cuidado de retirar todos os anexos;
- Efectuar uma leitura analítica;
- Proceder ao seu registo, utilizando o suporte existente (informático ou outro), não esquecendo de enunciar:
 1. Número de entrada
 2. Data de entrada
 3. Data de emissão do documento
 4. Organismo emissor
 5. Assunto(s) abordado(s)
 6. Destinatário(s)
- Separar por destinatários, de acordo com instruções recebidas do seu gestor;
- Incluir alguma informação explicativa ou adicional;
- Proceder à sua distribuição.

Tratamento e difusão da documentação a enviar

- Controlar o envio de anexos referidos e endereços;
- Proceder a um registo, considerando:
 1. Número de saída
 2. Data de envio
 3. Emissor responsável
 4. Destinatário
 5. Assunto(s)
- Assegurar a existência de uma cópia;
- Separar a correspondência conforme a sua franquia.

TRATAMENTO, DIFUSÃO E CONSERVAÇÃO

CONSERVAÇÃO

A conservação da comunicação escrita, ou seja, o sistema de arquivo dessa informação, terá de se adaptar cada vez mais às novas tecnologias e exigências das organizações.

De acordo com o tipo de documentação a conservar, existem três tipos de arquivos:

1. Activo - contendo informação com uma função operativa;
2. Semi-activo - constituído por documentos com uma função de controlo;
3. Inactivo - contendo toda a documentação "histórica" da empresa, com um carácter documentário e somente com um índice de consulta não superior a 5%.

e diversos tipos de ordenação possível de conservar a informação:

- Alfabética
- Numérica
- Cronológica
- Geográfica
- Ideológica ou por assuntos

Numa primeira fase, a secretária deverá classificar os documentos a arquivar, dividindo-os em categorias ou classes, consoante:

- A sua proveniência (origem)
- O seu assunto
- O fim a que se destina
- A frequência de consulta
- O tempo de conservação

Numa segunda fase e, antes de optar por qualquer tipo plano de arquivo, a secretária deverá considerar alguns aspectos:

- Quais os assuntos a que a sua chefia está estreitamente ligada?
- Quais os documentos prioritários?
- Quais os documentos mais consultados?
- Qual o sistema de classificação que melhor se adapta à sua realidade?

A COMUNICAÇÃO ESCRITA

TRATAMENTO, DIFUSÃO E CONSERVAÇÃO

A conservação dos documentos pode ser efectuada em diversos suportes:

- papel,
- recorrendo à microfilmagem,
- utilizando discos ópticos;
- outros.

No entanto, a necessidade de uma boa organização e gestão dos documentos é cada vez mais premente nas sociedades modernas e, nesta óptica, o **arquivo electrónico** surge como a forma perfeita de reorganizar o espaço, o tempo e a qualidade.

Os arquivos activos, semi-activos ou alguns inactivos futuramente serão substituídos até desaparecerem completamente.

Não existem "receitas" perfeitas para a conservação dos documentos, dado que qualquer tipo de arquivo ou de classificação escolhido, tem sempre as suas vantagens e inconvenientes, no entanto, há que ter em conta que:

- a eficiência de um arquivo é determinada pela **rapidez** com que os documentos chegam a quem deseja consultá-los e pela frequência dos períodos efectuados;
- é fundamental seleccionar os documentos a preservar, pois um arquivo sobrecarregado com informação inútil prejudica a sua **funcionalidade**;
- um arquivo de secretariado eficaz deve ser facilmente **consultado** por todos os que trabalham nessa área funcional da empresa;
- um arquivo deverá ser encarado como o local onde se **recolhem** e **seleccionam** ordenadamente os documentos de interesse administrativo e/ou técnico;
- a conservação dos documentos tem de ser **ordenada** e de respeitar as disposições legais em vigor, depois de efectuada a **selecção, classificação e codificação dos documentos, enquanto se revelar útil e necessária** a sua consulta

PARTE IV
O ATENDIMENTO

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

ATENÇÃO

Considera-se que no atendimento telefónico, os níveis de expectativa de quem telefona são avaliados mediante:

- **Credibilidade:**
o que foi afirmado, é verdade;
- **Confiança:**
ausência de indecisão;
- **Eficiência:**
respostas prontas e fiáveis;
- **Envolvimento pessoal:**
mostrar interesse pelo assunto;

O atendimento não é um conceito a restringir unicamente a determinadas áreas ou pessoas que lidam directamente com o público, também o telefone "coloca o público à nossa frente" e há que adoptar atitudes correctas, de modo a melhorar a qualidade de mais um serviço a prestar.

O telefone é, em primeiro lugar, um instrumento de comunicação, hoje em dia indispensável e de importância estratégica entre a organização e o exterior, sendo fundamental para a secretária adoptar um correcto comportamento e técnica que envolvam alguns requisitos de profissionalismo, tais como:

- qualificação adequada,
- facilidade de comunicação,
- boas relações interpessoais,
- conhecimento da instituição,
- conhecimento de línguas.

Mas o telefone, sendo um elemento de comunicação, tem também vantagens e inconvenientes.

Vantagens

- Rápido - estabelece o contacto instantaneamente;
- Prioritário - o seu toque exige atenção imediata;
- Bilateral - permite perguntas e respostas;
- Flexível - admite troca de impressões, rectificações.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Desvantagens

- Anónimo - estamos ausentes e os gestos, a mímica, o olhar do nosso interlocutor não é visível;
- Impreciso - é possível, por interferências, cometer facilmente enganos ;
- Exigente - na medida em as demoras são insuportáveis;
- Dispendioso - cada vez mais...

A sua grande desvantagem será efectivamente a primeira: o telefone não deixa vestígios do que se disse, do que se respondeu, daí que não será aconselhável para algumas situações, principalmente aquelas que envolvam a transmissão de ordens ou informações bastantes complexas, etc.

Compete, portanto, à secretária ter sempre presente que a pessoa que faz o telefonema não quer perder tempo e, que uma resposta rápida e eficiente, prestigia e projecta uma imagem de qualidade da sua empresa para o exterior:

Assim deverá:

1. Identificar-se e mencionar também a sua área funcional.
2. Exprimir-se com clareza, correcção e vivacidade.
3. Ouvir o seu interlocutor atentamente.
4. Mostrar disponibilidade para "ajudar".
5. Dar a informação pretendida com rapidez e segurança.
6. Apresentar propostas/sugestões para resolução de assuntos/problemas.
7. Tomar as notas necessárias.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

8. Executar de seguida aquilo com que se comprometeu.
9. Evitar conversas "pessoais".
10. Não deixar transparecer emoções.

O telefone é também um valioso meio de Relações Públicas e como tal não poderão ser esquecidas algumas regras de cortesia e de diplomacia:

- não deixe o telefone tocar demasiadas vezes - atenda ao terceiro toque;
- identifique-se correctamente;
- transmita um "sorriso";
- nunca faça esperar por andar à procura de... bloco de notas; papel, pessoas...
- esteja disponível a ouvir, não obrigue o interlocutor a repetições - actue com rapidez e eficácia.

Mas, muitas vezes, a secretária poderá debater-se com situações mais delicadas e ver-se obrigada a "gerir" uma reclamação ao telefone. Há efectivamente situações que aumentam a agressividade do interlocutor que já se encontra no papel de "reclamante", senão vejamos, por exemplo:

- A telefonista/recepcionista demorou demasiado a transferir a chamada;
- A transferência da chamada foi para a pessoa errada;
- Não sente qualquer interesse pela resolução do seu problema;
- Sente-se discriminado.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

É claro que este tipo de situações exige, por isso, maior serenidade e um maior auto-domínio por parte da secretária, bem como, uma maior delicadeza no seu tom de voz, sendo aconselhável alguns dos seguintes procedimentos:

1. Identifique o interlocutor e trate-o pelo nome com cortesia.
2. Vá anotando os pontos principais da sua reclamação.
3. Pergunte se prefere aguardar enquanto trata do seu assunto, ou se pretende que o contacte posteriormente, o mais breve possível, com a informação.
4. Nunca falte aos compromissos do contacto anterior, mesmo que não tenha ainda uma resposta definitiva, efectue novo contacto telefónico, explicando o ponto de situação do assunto.
5. Evite interrupções antes de se inteirar completamente de todos os pormenores da reclamação.

EXERCÍCIO

Imagine-se a lidar com um cliente enfurecido e esquematize algumas atitudes a serem tomadas.

1.

2.

3.

4.

5.

ACOLHIMENTO A VISITANTES

O acolhimento a visitantes é também uma tarefa a ser executada pela secretária e, a qualidade prestada neste atendimento personalizado é, sem dúvida, muitas vezes, a primeira imagem da organização que ressalta para o exterior.

Deste modo, é importante que neste acolhimento se atendam os seguintes requisitos:

- Cortesia/afabilidade
- Receptividade
- Disponibilidade
- Pontualidade
- Esforço continuado para agradar
- Polivalência/envolvimento
- Aparência cuidada

Uma vez que:

"seja qual for a nossa função, o público e os visitantes em geral, esperam respostas eficazes quando se nos dirigem".

Deste modo, dar importância aos assuntos, tanto de clientes internos como externos da empresa, bem como mostrar disponibilidade para ajudar e orientar na sua resolução, será evidenciar a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela secretária.

ACOLHIMENTO A VISITANTES

Enunciam-se, em seguida, alguns procedimentos gerais que a secretária deverá seguir, considerando já uma distinção entre:

1. Visitantes com entrevista marcada

2. Visitantes sem entrevista marcada

1. Com entrevista marcada

- i. Avisar a recepção da empresa da chegada do visitante.
- ii. Cumprimentar e encaminhar o visitante à sala de espera.
- iii. Avisar o gestor da sua chegada.
- iv. Se a chefia puder recebê-lo imediatamente, deverá acompanhá-lo ao gabinete e proceder a apresentações, se for o caso.
- v. Se a chefia não puder receber o visitante na hora marcada, deverá justificar esta situação imprevista e apresentar desculpas pelo impedimento.

2. Sem entrevista marcada

- i. Informar-se do seu nome e perguntar o motivo da visita, ouvindo atentamente a resposta.
- ii. Não reagir, mostrando qualquer tipo de admiração, curiosidade ou descontentamento.
- iii. Ao inteirar-se do assunto, deverá distinguir entre as situações abaixo indicadas:

O ATENDIMENTO

ACOLHIMENTO A VISITANTES

Para além de dever agir em todas as situações com cortesia, simpatia e amabilidade, a secretária deverá ter sempre presente que uma das suas principais funções será:

Filtrar, encaminhar e informar

Ou seja, proporcionar o melhor acolhimento a qualquer visitante.

- Se é realmente importante e/ou urgente ser atendido pela chefia e se esta está disponível.
- Se pode canalizar o seu interlocutor para outra área para ser recebido por outra pessoa, com competência para resolução do assunto.
- Marcar outro dia para a realização desta entrevista, em caso de insistência.

PARTE V
A ORGANIZAÇÃO
DO TRABALHO

PLANIFICAÇÃO DE TAREFAS

Convém não esquecer que nem todas as tarefas que se dizem "urgentes" são as mais importantes e que "o essencial leva pouco tempo, o acessório, muito mais".

É fundamental distinguir:

- urgente
- importante

do

- não urgente
- não importante

Planificar é importante, pois a secretária é confrontada diariamente com inúmeras situações, tendo também que gerir as mais diversas actividades como foi referido nos capítulos anteriores.

Deste modo, o método e o rigor, aliados a uma flexibilidade na avaliação de prioridades, são dados fundamentais para a execução eficiente das tarefas e controlo das mais diversas situações.

É fundamental ter presente que:

o tempo é um recurso raro, estratégico e não renovável

e a sua gestão é, em primeiro lugar, uma questão de **vontade**, de **motivação**, de **autodisciplina** e de **prática**. Assim, todas as tarefas por realizar deverão ser analisadas pela secretária, tendo em conta o seu grau de importância e o tempo útil para a sua elaboração.

Não é gratuito afirmar que quando se diz - "não realizei essa tarefa, porque não tive tempo", alguma das razões abaixo indicadas estará implicada:

- prioridades mal definidas;
- falta ou excesso de controlo;
- indecisões ou atitudes ineficazes;
- dispersão na execução das tarefas;
- energias mal canalizadas;

PLANIFICAÇÃO DE TAREFAS

pois a organização das tarefas de secretariado implica:

- uma **planificação** - estabelecimento de prioridades,
- uma **execução** - com auxílio dos meios necessários para a sua realização,
- um **controlo** - verificar se os objectivos são atingidos nos prazos determinados.

Só:

- **prevendo e prevenindo,**
- **actuando e controlando,**

é que a secretária estará a colaborar eficientemente, sendo-lhe possível executar as suas tarefas, com qualidade e de acordo com os padrões de exigência requeridos.

Gerir o tempo de trabalho é, sem dúvida:

- melhorar a eficácia,
- aumentar a produtividade,
- contribuir para o desenvolvimento e enriquecimento pessoal.
- ser activo e não reactivo.

A organização pessoal obedece a determinados princípios:

- conheça-se a si mesmo (personalidade/pontos fortes e pontos fracos),
- fixe objectivos e prioridades (actualizando-os periodicamente),
- conheça e analise a sua função (o que é?/o que deveria ser?/o que os outros esperam dela?),
- raciocine em função de objectivos e resultados,
- considere o essencial (o fundamental),
- pratique a auto-formação e o auto-controlo.

A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

PLANIFICAÇÃO DE TAREFAS

Algumas leis e princípios da gestão do tempo:

1. **Lei de Pareto (20/80)** - o essencial leva pouco tempo, o acessório muito - 80% dos resultados obtêm-se com 20% de esforço.
2. **Lei das sequências homogêneas de trabalho** - todo o trabalho interrompido será menos eficaz e levará mais tempo do que se for executado de modo contínuo - evitar interrupções.
3. **Lei de Parkinson** - o tempo investido num trabalho varia em função do tempo disponível e não do necessário - pensar em termos de tempo necessário.
4. **Lei da contra-produtividade do tempo** investido para além do certo limite - para além de certo limite horário, a produtividade decresce - saber parar.
5. **Lei da alternância** - não fazer mais do que uma tarefa de cada vez e fazê-la bem - considerar a oportunidade.
6. **Lei dos ritmos biológicos** - cada ser humano é atravessado por múltiplos ritmos biológicos - respeitar o biorritmo.
7. **Lei da dimensão subjectiva do tempo** - o tempo tem uma dimensão objectiva e subjectiva que é função do interesse pela actividade exercida - considerar a dimensão subjectiva do tempo.

- Tomada de consciência (saber)
- Desejo de aperfeiçoar (querer)
- Aperfeiçoamento (fazer)

Sugestões:

Para uma boa organização do seu trabalho, a secretária deverá:

- não confiar na memória;
- anotar tudo;
- analisar as tarefas e atribuir-lhes prioridades de execução;
- eliminar o acessório;
- agrupar as tarefas similares;
- simplificar, mantendo-se crítica na apreciação do seu próprio trabalho e dos outros;
- providenciar o material necessário para a realização das tarefas.

Torne-se alérgica a desperdiçar tempo - os minutos contam na produtividade diária

e

Organize todo o seu trabalho com eficácia e eficiência - não se deixe contagiar pela desorganização e pelo stress.

PLANIFICAÇÃO DE TAREFAS

A **agenda** continua a ser uma das ferramentas mais importantes para uma secretária nesta óptica de organização do trabalho e gestão perfeita do tempo. Nela deverá anotar-se:

- Nome das pessoas a contactar.
- Hora e local das reuniões, entrevistas, etc.
- Assunto das reuniões (quando necessário).
- N.º de telefone dos contactos (no caso de uma secretária estar ausente).
- Tarefas importantes a serem executadas.

Dado que lhe compete, não só organizar o seu dia de trabalho mas também o do seu gestor, a secretária deverá manter a sua agenda em dia e perfeitamente sincronizada com a da sua chefia ou optarem por uma agenda conjunta, sendo a secretária responsável pela sua gestão diária.

EXERCÍCIO

Após analisar as tarefas que tem para desenvolver diariamente, faça uma listagem, atribuindo a cada uma delas o seu grau de prioridade:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

PREPARAÇÃO DE VIAGENS

A organização de toda uma documentação necessária à viagem torna-se fundamental e esta deverá ser ordenada convenientemente por assuntos e/ou entidades a contactar. Estes documentos, sempre que possível, devem ser fotocópias dos originais, razões que se prendem, como é óbvio, com razões de segurança.

As viagens tanto em território nacional como ao estrangeiro, devem ser organizadas com eficácia precisando datas, horas e locais dos contactos a estabelecer. Assim, compete à secretária saber, logo que lhe é transmitida alguma informação pela chefia:

- Onde?
- Quando?
- Como?
- Objecto...

dessas deslocações para poder efectuar atempadamente:

- Planificação das viagens
- Marcação de bilhetes
- Reserva de hotéis
- Documentos a elaborar ou organizar
- Contactos a estabelecer
- Providenciar seguros
- Adquirir divisas
- Solicitar informações adicionais

recorrendo para o efeito a uma agência de viagens; não invalidando, no entanto, que a secretária consulte e mantenha actualizados um conjunto de dados referentes, por exemplo, a:

- horários das companhias aéreas,
- caminhos de ferro,
- guia de hotéis e restaurantes,
- plantas de cidades,
- guias turísticos, etc.

PREPARAÇÃO DE REUNIÕES

A secretária está também incumbida da preparação de qualquer tipo de reunião e a ela compete-lhe:

1. Planejar
 2. Informar
 3. Preparar
 4. Estruturar e controlar
 5. Resumir e registar
-
1. Nesta primeira fase de planeamento, a secretária deverá inteirar-se do(s) assuntos(s) a serem tratados na reunião e elaborar uma **ordem de trabalhos**.
 2. Depois de saber quem vai estar presente e de definida a data, a hora e local dessa reunião, deverá informar, por escrito, todos os interessados, enviando uma **convocatória**.
 3. Segue-se toda a fase de preparação da reunião, com a selecção e **ordenação da documentação** considerada conveniente, bem como a **preparação da sala** que poderá envolver a sua reserva, a qual deverá ser efectuada em tempo útil. Também não deve esquecer-se de **providenciar todo o equipamento e material de apoio** para essa reunião.
 4. Durante a reunião, compete à secretária assegurar toda a rotina, **estruturando e controlando** situações passíveis de serem resolvidas a pos-

PREPARAÇÃO DE REUNIÕES

teriori e, tomando decisões, no caso de surgir qualquer assunto inadiável.

5. Após a reunião, a secretária deverá proceder à elaboração da **acta**, baseando-se nas suas notas, de modo a registar, de uma forma objectiva e resumida, tudo o que foi dito e por quem durante a reunião e os procedimentos ou decisões que foram tomados pelos diversos participantes.

Após a aprovação da **acta**, todos os participantes deverão ficar com uma cópia, a qual poderá ser enviada com um cartão de agradecimento pela presença e colaboração.

No entanto, convém referir que após a reunião, para além da arrumação da sala, do equipamento, do material utilizado, transmissão de alguma mensagem, resolução de algum assunto pendente, a secretária deverá constituir um dossier, onde serão compilados todos os documentos referentes a essa reunião e outra informação considerada essencial.

Cada vez mais, as secretárias são chamadas a estar presentes em reuniões, tanto de carácter informativo como de carácter deliberativo e é fundamental realçar que essa presença exige uma atenção e uma concentração total, porque todo o apoio a ser prestado durante a reunião, desde o

PREPARAÇÃO DE REUNIÕES

acolhimento e encaminhamento dos participantes à resolução de qualquer problema, passando essencialmente pela necessidade de uma tomada de notas eficaz para futura elaboração da acta, é uma tarefa que não se afigura fácil, mas reveladora de uma maturidade profissional e grande capacidade de organização bem como, por vezes, de autocontrolo.

PARTE VI
AS NOVAS
TECNOLOGIAS

SUA APLICAÇÃO

AS NOVAS TECNOLOGIAS

Proporcionam:

- Maior produtividade
- Melhor qualidade
- Maior eficiência
- Maior responsabilidade

mas implicam:

- Saber trabalhar sobre a informação.
- Saber situar-se nas tarefas a executar e saber desempenhá-las com eficácia.
- Saber analisar, organizar, comunicar.
- Ter espírito criativo e construtivo.
- Estar motivado para aceitar novos desafios.

"Take one day at the time"
porque:

"...é a frase que melhor retrata esta indústria: aqui tudo muda muito depressa..."

Bill Gates - Microsoft

As novas tecnologias oferecem um grande leque de aplicações, nomeadamente no que respeita às tarefas de secretariado, exigindo, por isso, um outro modo de trabalhar, uma outra maneira de desempenhar esta função, isto é, implicam

mudanças sustanciais nos métodos

e

na organização do trabalho

A aplicação das novas "ferramentas informáticas" exige um conjunto de conhecimentos (saber fazer/estar apto a), pelo que a secretária deverá desenvolver as suas aptidões neste domínio, melhorando os seus conhecimentos numa preocupação de actualização constante, com a optimização do software existente para esta actividade.

Esta aplicação das novas tecnologias permite essencialmente um melhor desempenho da secretária no âmbito da elaboração, tratamento, difusão e ainda conservação de toda a informação. Estas são algumas das múltiplas tarefas que são da sua

SUA APLICAÇÃO

competência, mas que ocupam grande parte do seu tempo de trabalho.

Com efeito e, de acordo com as previsões dos especialistas, dentro de cinco anos, quando alguém disser que precisa de um aparelho para comunicar, pode não estar a referir-se a um PC (Personal Computer), mas sim a um HPC (Handheld Personal Computer - computador de bolso), que lhe oferece um leque de novas possibilidades como: estar ligado à Internet, ter acesso ao seu e-mail (correio electrónico) e fazer "conference-calls", com transmissão de vídeo.

Trata-se efectivamente de um cenário bem diferente daquele a que estamos habituados porque o grande lema será:

...os computadores da próxima geração irão reconhecer a nossa língua, os nossos gestos e serão cada vez mais "inteligentes"...

E as suas vantagens são inúmeras:

- Eliminação de barreiras geográficas e temporais.
- Melhor acesso à informação procurada em tempo útil.
- Partilha electrónica de agendas pessoais, sem perda de privacidade de cada interveniente.
- Solução de conflitos de programação, através da coordenação de calendários para eventual organização de reuniões ou eventos.
- Partilha de ficheiros entre organizações, o que permite uma permuta de mensagens facilitando o trabalho em conjunto.
- Etc.

A INTERNET

• Como surgiu a Internet ?

Foi nos Estados Unidos da América e durante a "guerra fria" que os americanos inventaram este sistema pela necessidade de trocarem dados em diversas zonas do país, de um modo eficaz. Usava-se, na altura o telefone e o *modem*, mas ocorriam, com frequência, falhas na transmissão de dados.

Esta tecnologia foi sendo cada vez mais desenvolvida, de forma que, cada vez mais, os computadores se encontram ligados (*on-line*), permitindo uma troca de informação rápida e eficiente.

Na verdade, foi uma agência norte-americana - a Advanced Research and Projects Agency (ARPA) que em 1969 ao pretender ligar os computadores dos seus diferentes departamentos de pesquisa, se aventurou inicialmente neste estudo, requisitando para o efeito um sistema de rede descentralizado e um grupo de técnicos altamente especializados. Como resultado deste estudo inédito, durante a década de 70, nasceu a TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol, protocolo que é a base da Internet desde essa época até aos nossos dias.

SUA APLICAÇÃO

Durante alguns anos a Internet era essencialmente explorada pelo meio académico universitário, podendo mencionar-se como grande dinamizadora a Universidade da Califórnia que possibilitou a interligação de várias universidades americanas. Mas a partir de 1993, a Internet passou a ser explorada por empresas privadas, sendo neste momento, reconhecida a sua importância a nível mundial. Trata-se, sem qualquer margem para dúvidas de uma verdadeira **"revolução Internet"** e a sua utilização é cada vez mais diversificada e conquista maior número de pessoas.

Segundo os dados da Marktest que reportam ao primeiro trimestre de 1999, cerca de 92,4% da população portuguesa já ouviu falar da Internet e desse mesmo universo cerca de 20,8% tem acesso regular à Internet, ou seja, 1,5 milhões de portugueses estão familiarizados com esta nova tecnologia.

Ética de utilização da Internet

- É essencial que cada utilizador reconheça a sua responsabilidade no acesso que tem aos diversos serviços, servidores, sistemas e pessoas da Internet.
- A "Internet" ou a "Net" não é uma rede única, mas sim um conjunto de milhares de redes independentes que optaram por transferir dados entre si, pelo que os utilizadores devem reconhecer na sua utilização a carga que provocam nessas redes.
- Como utilizador da rede pode ser-lhe permitido o acesso a outras redes (ou sistemas de computadores de uma determinada rede), mas cada rede tem um conjunto de regras e procedimentos que devem ser seguidos.
- Cabe ao utilizador respeitar as regras de outras redes que não a sua, dado que acções que são aceites num sistema/rede poderão ser controladas ou mesmo proibidas noutras redes.
- A utilização da rede é um privilégio e não um direito, ou seja, poderá ser recusada em qualquer altura por comportamento abusivo (colocação de informação ilegal num sistema/utilização de linguagem incorrecta/envio de mensagens não solicitadas em larga escala que provoquem congestionamento da rede/etc).

Concluindo:

A experiência demonstra que a comunicação por meios electrónicos tem muitas regras semelhantes às que nos permitem viver em sociedade, portanto o melhor conselho será

Utilize sempre o seu bom-senso

O CORREIO ELECTRÓNICO

Actualmente, são muitas as empresas que aderiram ao correio electrónico, como forma de transferir informações, de um modo simples, desde que recorram aos computadores e estejam ligados à **Internet**. Basicamente trata-se de uma troca de mensagens:

- Seja com quem for.
- Em qualquer sítio em que essa pessoa se encontre.

SUA APLICAÇÃO

• Mas afinal o que é a Internet ?

A Internet é um conjunto enorme de redes de computadores interligados pelo mundo inteiro, independentemente da sua marca ou modelo. Para que seja possível tal conectividade existe apenas uma regra básica: todos os seus utilizadores devem "falar" a mesma língua, ou seja, utiliza-se um conjunto de protocolos e de serviços para ser possível usufruir de serviços de informação a uma esfera mundial.

Esta comunicação múltipla pode ocorrer sob diversas formas: dados puros, vídeo e ainda a união de todos os componentes - a multimédia que requer maior velocidade nas transmissões.

O "caminho" percorrido por um conjunto de dados ou informações nem sempre é directo, ou seja, o percurso não é da sua fonte ao seu destino. De facto, o mais comum são estes dados percorrerem diversos caminhos, passando por alguns computadores até ao seu destino final, visando, no entanto, o menor trajecto possível.

A Internet explodiu nos últimos anos sendo a *World Wide Web* (WWW), geralmente designada por *Web* ou *Net*, a grande responsável por esta crescente utilização. Trata-se de uma rede de servidores que tornou a Internet divertida e conquistou milhões

Alguma terminologia da Internet
e vocábulos correspondentes em português

ACCEPTABLE USE POLICY - regras de boa conduta para uma utilização perfeita da rede.

AGENT - um programa de computador ou processo que opera sobre uma aplicação cliente - servidor e realiza uma função específica - troca de informações.

APLICAÇÃO - programa que faz uso de serviços de rede tais como: transferência de arquivos, correio electrónico, etc.

article - artigo, texto existente, na Usenet/news.

AUTO-ESTRADA DA INFORMAÇÃO ou **AUTO-ESTRADA ELECTRÓNICA** - uma ligação ou conjunto de ligações entre computadores formando uma rede de redes, de preferência com meios de comunicação extremamente rápidos.

BACKBONE - espinha dorsal, ou seja, estrutura de nível mais alto de uma rede composta por várias sub-redes.

BANDWIDTH - largura da banda que designa a quantidade de informação passível de ser transmitida por unidade de tempo, num determinado meio de comunicação.

CERN - Centro Europeu de Investigação Nuclear, um dos mais importantes da Internet no âmbito da investigação nuclear.

CHAIN LETTER - carta que é recebida por alguém e cujo texto incita a sua difusão.

CIBERESPAÇO - conjunto das redes de computadores interligadas e toda a actividade aí existente (termo inventado por William Gibson no seu romance *Neuromancer* em que fala de "um planeta virtual" onde a sociedade de informação se relaciona virtualmente, por meios electrónicos).

CLIENT/SERVER - cliente/servidor; um cliente é um programa que pede determinado serviço a um servidor, outro programa ou computador.

DAEMON - programa lançado que está disponível para receber instruções/pedidos de outros programas para a execução de determinada acção.

FIREWALL - parede de fogo, sistema de segurança de rede, cujo principal objectivo é filtrar o acesso a uma rede.

FOLLOW-UP - resposta a um artigo de "news" (notícias, grupos de discussão com outro), mantendo-se o tema da discussão.

HOME-PAGE - página base da WWW de uma instituição ou de um particular.

LAN - rede local, normalmente utilizada nas empresas para interligação local dos seus computadores.

LEASED-LINE - linha alugada sendo possível a ligação permanente entre dois computadores.

LOGIN - identificação de um utilizador perante um computador, não sendo secreto.

NAVEGAR - procurar informação sobretudo na WWW.

PASSWORD - palavra-chave secreta que, em conjunto com o "login", identifica o utilizador.

pt - código atribuído pela ISSO - International Organization for Standardization para identificação de Portugal.

SHAREWARE - software que é distribuído livremente, desde que seja mantido o seu formato original.

SITE - um computador existente que oferece um determinado serviço.

TALK - programa que permite que dois utilizadores "dialoguem textualmente" em directo

de utilizadores - basicamente a Web é um conjunto de documentos ligados, designados por *páginas Web* que podem conter texto formatado, figuras, som e animação.

A Web é meramente uma grande colecção de páginas com todo o tipo de informação, não têm organização hierárquica nem estão organizadas num índice central. As páginas da WWW são documentos escritos em HTML - Hyper Text Market Language (linguagem de programação para criar páginas Web).

Para ser possível "navegar" na Web é necessário utilizar um software capaz de interpretar esta linguagem específica, vulgarmente designado por **browser**.

SUA APLICAÇÃO

E-mail (serviço de correio electrónico)

São serviços que permitem a troca de mensagens entre utilizadores através da Internet. Efectivamente, são os serviços de maior alcance, pois permitem a troca de informação tanto com utilizadores de outras redes de serviços (CompuServe, América Online, BITNET, FidoNet) como com outros utilizadores de redes corporativas não totalmente interligados à Internet.

O funcionamento destes serviços tem como base um endereço conhecido como "e-mail adress" ou endereço de correio electrónico, cujo formato é: `User@host` onde *user* representa o identificador de uma caixa postal, ou seja, um espaço em disco para recebimento de mensagens e *host* o nome do domínio do equipamento que pode localizar essa caixa postal. Este endereço pode estar somente associado a um utilizador, ou a um grupo de utilizadores ou mesmo a um serviço.

O funcionamento do correio electrónico é baseado no paradigma "*store and forward*", onde os utilizadores envolvidos na transferência de uma mensagem não interagem entre si mas recorrem a programas servidores encarregados de executar e gerir essa transferência.

Considerando que é cada vez maior o número de empresas a aderir a estes serviços, vejamos algumas das suas vantagens com aplicação na actividade do secretariado.

Vantagens do correio electrónico:

- Eliminação de barreiras geográficas e temporais.
- Melhor acesso à informação procurada em tempo útil.
- Partilha electrónica de agendas pessoais, sem perda de privacidade de cada interveniente.
- Solução de conflitos de programação, através de coordenação de calendários para eventual organização de reuniões e eventos.
- Difusão de informação entre diversas organizações, o que permite uma permuta de mensagens facilitando o trabalho em conjunto.

Os componentes principais deste sistema são os seguintes:

- User Agent (UA) - programa que interage com o utilizador e responsável pela obtenção de mensagens a serem transmitidas e recebidas.
- Mail Transport Agent (MTA) - programa responsável pelo transporte das mensagens entre os pontos envolvidos, locais ou através da Internet.
- Mail Boxes - caixas postais onde são armazenadas ou recebidas mensagens.
- Mail Box Manager - programa responsável pela gestão das caixas postais.

Mas, além da simples troca de correspondência entre dois utilizadores, existem outros serviços da Internet baseados neste sistema.

- Mailing Lists (Listas de Discussão) - baseado na associação de um endereço electrónico comum a várias caixas postais, é possível que a informação enviada a esse endereço seja recebido em todas as caixas. Essa lista de discussão pode ser uma lista simples - sem controlo sobre a informação e sobre os utilizadores, moderada - com controlo sobre a informação por um utilizador ou fechada - com controlo total sobre cada utilizador.

SUA APLICAÇÃO

- Mailing Information Services (Serviços de Informação via Correio Electrónico) - fornecidos por programas que interagem com os utilizadores através da informação direccionada a um dado endereço de correio electrónico. Utilizam uma informação normalmente constituída por comandos e palavras chaves que orientam os programas a transferir as mensagens solicitadas.

Estes dois serviços, normalmente, são implementados por programas que trabalham em colaboração com o MTA do sistema do correio electrónico, sendo de utilização mais comum os programas Majordomo e ListProcessor.

Responsabilidade dos utilizadores

Mas também o conteúdo e a conservação da caixa do correio electrónico obriga ao cumprimento de regras, sendo estas da inteira responsabilidade dos seus utilizadores.

Deste modo, não se esqueça de:

- Consultar a sua caixa de correio electrónico periodicamente para que esta não ocupe demasiado espaço em disco.
- Evitar receber mensagens excessivamente grandes.
- Apagar as mensagens recebidas (o que é feito

automaticamente pela maior parte dos programas de correio electrónico) e transferi-las para o seu computador.

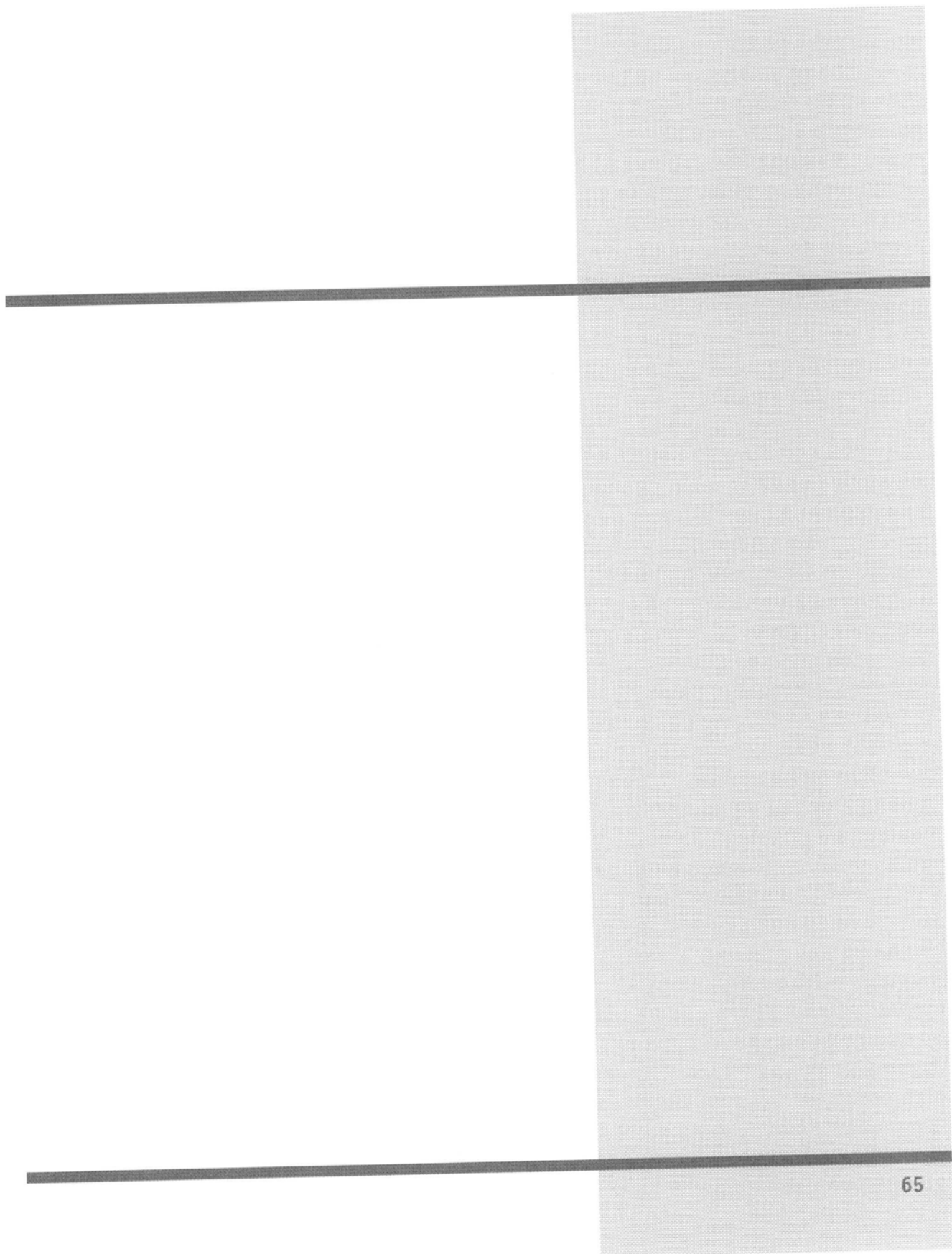
- Nunca partir do princípio errado de que o seu correio electrónico só pode ser lido por si dado que outros poderão ter acesso à sua caixa (facto que é hoje salvaguardado por mecanismos de segurança cada vez mais eficazes).
- Considerar a codificação de mensagens para o envio ou recepção de uma informação de conteúdo estritamente pessoal ou confidencial.

No caso de ter espaço em disco reservado no seu servidor:

- Mantenha o tamanho dos ficheiros no mínimo possível, se não forem necessários transfira-os para o seu computador pessoal.
- Por precaução verifique com a ajuda de um anti-vírus os ficheiros que transferiu ou recebeu de outros sistemas, para que se possam evitar eventuais ataques de vírus informáticos.
- Os ficheiros de conteúdo pessoal ou confidencial não deverão ser guardados no servidor mas deverão ser considerados meios para codificação dos mesmos.

PARTE VII
ÍNDICE

1. O SECRETARIADO	
• A sua história ao longo dos tempos	4
• Definição	5
• Competências exigíveis	6
• Tarefas a desenvolver	7
2. O PAPEL DO SECRETARIADO NAS ORGANIZAÇÕES	
• Diagnóstico das empresas	10
• Relações interpessoais	12
• Processo de desenvolvimento pessoal	15
3. A COMUNICAÇÃO ESCRITA	
• A comunicação escrita	18
• Normalização	21
• Elaboração de documentos	23
• Tratamento, difusão e conservação	29
4. O ATENDIMENTO	
• Atendimento telefónico	34
• Acolhimento a visitantes	38
5. A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	
• Planificação de tarefas	42
• Preparação de viagens	46
• Preparação de reuniões	47
6. AS NOVAS TECNOLOGIAS	
• Sua aplicação	52



Lisboa

Rua da Sociedade Farmacêutica, 3

1169-074 Lisboa

Tel: (01)311 24 00

Fax: (01)311 24 24

Porto

Rua Alexandre Herculano, 164

4000-051 Porto

Tel: (02)332 45 23/48

Fax: (02)332 45 73

Coimbra

Av. Fernão Magalhães, 676- 4º

3000-174 Coimbra

Tel: (039)49 36 15/ 49 14 85

Fax: (039)33 401

