Secretariado de Apoio à Gestão



14 Horas | **260 €**

Apresentação
Num contexto organizacional marcado pela transformação digital, pela crescente complexidade administrativa e pela valorização das competências humanas, o secretariado assume um papel determinante no apoio à gestão e na eficácia das organizações.

O profissional de secretariado contemporâneo é hoje um elo estratégico entre a administração e os diversos públicos internos e externos, contribuindo para a coordenação eficiente das atividades, a fluidez da comunicação institucional e a imagem profissional da organização.

O Curso de Secretariado de Apoio à Gestão foi concebido para desenvolver competências técnicas, comportamentais e digitais essenciais ao exercício de funções de assessoria e secretariado executivo. A formação valoriza tanto a dimensão humana comunicação, inteligência emocional, ética e protocolo como a dimensão organizacional planeamento, gestão do tempo e domínio de ferramentas de produtividade.

Através de uma abordagem prática e orientada para o contexto real de trabalho, pretende-se capacitar os formandos para apoiar eficazmente a gestão, otimizar processos administrativos e fortalecer a imagem institucional com profissionalismo, rigor e inovação.

Destinatários
Este curso destina-se a:

- Profissionais de secretariado, assessoria e apoio à direção em organismos públicos e privados;
- Técnicos administrativos e assistentes de gestão que pretendam atualizar ou consolidar competências de comunicação, planeamento e organização;
- Colaboradores que pretendam reforçar a sua eficácia profissional e a qualidade do seu desempenho no relacionamento com a gestão e as chefias;
- Jovens profissionais que ambicionem desenvolver uma carreira na área do secretariado e apoio à gestão.

Objetivos Gerais
Dotar os formandos de competências técnicas e comportamentais que lhes permitam desempenhar com eficácia funções de secretariado e apoio à gestão, assegurando o planeamento, a organização e a comunicação interna e externa, em conformidade com as boas práticas institucionais e com os princípios da excelência profissional.

Objetivos Específicos
No final da formação, os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar a evolução, o papel e a importância estratégica do secretariado nas organizações modernas;
- Definir a missão, as funções e as responsabilidades inerentes ao desempenho profissional do secretariado;
- Demonstrar competências de comunicação interpessoal, assertiva e institucional, aplicadas ao atendimento presencial, telefónico e digital;
- Gerir situações de conflito com base nos princípios da inteligência emocional, promovendo um ambiente colaborativo e equilibrado;
- Planear e organizar eficazmente tarefas, agendas, reuniões, viagens e eventos, recorrendo a ferramentas digitais de apoio à produtividade;

INCURSO, Capital Humano
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Avenida Conde de Margaride, 259 A | 4810-535 Guimarães | Portugal

Avenida da República, 45 | 1º Andar | Escritório 2 | 1050-187 Lisboa | Portugal

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt

- Estabelecer prioridades e gerir o tempo com base na distinção entre urgência e importância;
- Aplicar normas de protocolo e etiqueta profissional, assegurando a coerência entre imagem pessoal e identidade institucional;

Programa
Secretariado de Apoio à Gestão (14H)
1. O papel do secretariado na organização
1.1. Evolução e importância estratégica do secretariado
1.2. Missão, funções e responsabilidades
1.3. Perfil e competências-chave do(a) profissional de secretariado moderno
1.4. Relação com a gestão e a chefia

2. Comunicação organizacional e atendimento
2.1. Princípios da comunicação eficaz
2.2. Comunicação interpessoal e assertividade
2.3. Comunicação Verbal e Não Verbal
2.4. Atendimento presencial, telefónico e digital
2.5. Comunicação humanizada

3. Gestão de Conflitos e Inteligência Emocional
3.1. O que é conflito: tipos e causas.
3.2. Conflito como oportunidade de crescimento.
3.3. Os pilares da inteligência emocional e seu impacto nos relacionamentos.
3.4. Identificar emoções e gatilhos pessoais

4. Planeamento, tempo e prioridades
4.1. Técnicas de planeamento e gestão de agendas
4.2. Organização de reuniões, viagens e eventos
4.3. Ferramentas digitais de apoio à produtividade (Outlook, Google Workspace, Trello, etc.)
4.4. Equilíbrio entre urgência e importância

5. Imagem e Protocolo Profissionais
5.1. Alinhamento entre identidade pessoal e imagem institucional
5.2. Elementos da imagem: aparência, comportamento e comunicação
5.3. A imagem no ambiente digital (reuniões online, e-mails, redes profissionais)
5.4. Tipos de dress code: formal, business casual, casual corporativo
5.5. Cores que transmitem credibilidade e coerência
5.6. Diferença entre etiqueta e protocolo
5.7. Cumprimentos, apresentações e precedências
5.8. Etiqueta à mesa (almoço/jantar de negócios)

Certificação
O Certificado Profissional da INCURSO é emitido no fim da formação através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), na área criada especificamente para o registo das ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações, ao abrigo do n.º 6 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro e Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, ficando associado ao Passaporte Qualifica - Registo Individual de Competências do formando.

- No final do curso os formandos que obtiverem aproveitamento têm direito a um Certificado de Formação Profissional conforme legislação em vigor.
- Os formandos sem aproveitamento recebem uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, na qual onde constará carga horária e módulos da formação.

INCURSO, Capital Humano
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Avenida Conde de Margaride, 259 A | 4810-535 Guimarães | Portugal

Avenida da República, 45 | 1º Andar | Escritório 2 | 1050-187 Lisboa | Portugal

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt

INCURSO, Capital Humano
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Avenida Conde de Margaride, 259 A | 4810-535 Guimarães | Portugal

Avenida da República, 45 | 1º Andar | Escritório 2 | 1050-187 Lisboa | Portugal

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt