

## Gestão Administrativa com Suporte das TIC

### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos, técnicas e instrumentos que permitam acompanhar o processo de Gestão Administrativa utilizando como suporte às TIC de utilizador.

### Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Desenvolver competências e responsabilidades na organização e gestão do trabalho administrativo;
- Aplicar técnicas eficazes de organização e gestão de tempo na realização das tarefas;
- Executar a gestão documental e criar e otimizar o arquivo;
- Entender a importância da comunicação assertiva e dominar as técnicas de atendimento pessoal e telefónico;
- Utilizar as TIC na Gestão Administrativa e documentação, nomeadamente Word, Excel, Outlook e internet.

### Destinatários

Este Curso tem como destinatários os Coordenadores de Serviços Administrativos, Assistentes de Direção, de Administração e Técnicos Relações Públicas, Secretários, Rececionistas e Técnicos Administrativos.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

60 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I – Técnicas de Atendimento Presencial e Telefónico

- Importância do atendimento telefónico na imagem da empresa;
- Comunicação eficaz e eficácia da função atendimento;

- As fases e técnicas do atendimento telefónico;
- Atendimento personalizado; o contacto e relação com o cliente;
- A importância da linguagem não-verbal;
- Tipos de público/clientes;
- Triagem de chamadas telefónicas;
- Gerir relações e conflitos;
- Tratamento das reclamações.

### Módulo II – Organização Administrativa

- Linguagem, conceção e redação documentos empresariais:
  - Cartas, e-mails, comunicados internos, atas, mapas de resultados e relatórios.
- Tratar a informação recebida:
  - Gestão das necessidades de informação, gestão da correspondência e distribuição; divulgação interna de informação.
- Como gerir o tempo:
  - Rentabilizar o dia de trabalho; definir prioridades; distinguir o urgente e o importante.

### Módulo III – Gestão documental e Arquivo

- Circuito da documentação;
- Gestão da documentação legal da empresa;
- Organização e manutenção da documentação institucional;
- Estrutura e Funcionamento do Arquivo;
- Tipos de Arquivo;
- Sistemas de Classificação e Codificação;
- O Arquivo Eletrónico;
- Correspondência: o seu circuito e o arquivo.

### Modulo IV – Gestão Administrativa – Aplicação de TIC

- Word:
  - Abrir e guardar um documento;
  - Principais ferramentas do Word;
  - Editar um documento;
  - Formatar texto;
  - Formatar página;
  - Criação de tabelas;
  - Revisão do documento;
  - Inserir hiperligações, gráficos e fotos;
  - Impressão em série;

- Criação envelopes;
- Conversão de documentos em PDF;
- Pré-visualização e Impressão de documentos.

➤ Excel:

- Conceito de folha de cálculo;
- Introdução de dados numa folha de cálculo;
- Folhas dentro do workbook (livro);
- Mover, copiar e cortar dados;
- Criação de bases de dados e sua funcionalidade;
- Formatação de números e caracteres;
- Formatação de folha para impressão;
- Fórmulas diversas;
- Gráficos- Criação e formatação;
- Conversão em formato PDF.

➤ Outlook:

- Gestão de Agendas, Contactos, notas, tarefas e e-mails;
- Organização de pastas;
- Criação de assinatura;
- Utilizar calendários, alarmes de mensagens e tarefas;
- Enviar e receber mensagens;
- Anexar Ficheiro às mensagens a enviar;
- Personalização das Mensagens no Outlook;
- Impressão.

➤ Internet:

- Motores de busca;
- Diferentes formas de pesquisa;
- Transferências de documentos;
- Segurança informática (antivírus, anti Spyware, firewall);
- Guardar Links nos favoritos;
- Configurar Browsers Internet Explorer, Google Chrome e M. Firefox;
- Google docs, Google Maps e outras funcionalidades do Google;
- Trabalhar com a nuvem, Skydrive, Onedrive;
- Comunicação na Internet (videoconferência).

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.