

### **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 as 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.

#### **Carga Horária:**

60 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **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).