



# Cartilha de Secretariado

CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO  
SENAC - 2016/2017



**Senac - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**  
**Departamento Regional - Sergipe**

*Presidente do Conselho Regional*

Laércio Oliveira

*Diretor Regional*

Paulo do Eirado Dias Filho

*Diretor Adjunto*

Marcos Antônio Barros Barreto

*Divisão de Educação Profissional (DEP)*

Dayse Góes Prado

*Centro de Formação Profissional (CFP)- Aracaju*

Maria Anaciete Chaves

*Núcleo Pedagógico (NPED) - CFP Aracaju*

Cristina Matos Feitosa

*Coordenação Pedagógica - CFP Aracaju*

Flávia Ribeiro

Centro de Formação Profissional - CFP Aracaju

Av. Ivo do Prado, 564, São José - Aracaju/SE

(79) 3212-1560

[www.se.senac.br](http://www.se.senac.br)

Senac - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Cartilha elaborada pela turma do Curso Técnico em Secretariado 2016/2017, sob orientação da Instrutora Regilania Monteiro Gondim.

Aracaju-SE, 2017

## **Alunos do Curso Técnico em Secretariado:**

Daniele dos Santos

Daniele Santana Santos

Fernanda Abdon Cerqueira

Fernanda Marina dos Santos

Glacis dos Santos Evangelista

Islaine Félix da Conceição

Larissa Barbosa dos Santos

Leticia Souza Couto

Mayussane Suellen de Arimatéia Matos

Milena Cristina Santos Pereira

Samuel de Melo Silva

Sergiane Alves Oliveira Santos

Thâmara Azevedo da Silva

## Sumário

---

Apresentação	7
Introdução	8
Qualidade em Prestação de Serviços	9
Protocolo	14
Ética Profissional	15
Ata	17
Modelo de Ofício	19
Dicas de Espanhol	21
Arquivo	25
Informática	26
Reuniões	27
Eventos	29
Cerimonial e Protocolo	32
Viagens	37
Modelo de Checklist para Viagem	42
Referências Bibliográficas	43

## Apresentação

---

Com a missão de “Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo”, O SENAC, instituição de educação profissional que atua no mercado sergipano há 70 anos, oferece cursos de formação inicial e continuada (aprendizagem, capacitação, aperfeiçoamento, programas sócio ambientais, programas sócios profissionais e programas instrumentais), cursos de educação profissional técnica de nível médio e cursos superiores, especificamente, pós-graduação e cursos de extensão promovidos pelo Portal da Rede EAD SENAC.

O Regional Sergipe dispõe de Unidades em Aracaju, Itabaiana, Lagarto e Tobias Barreto.

Esta cartilha foi desenvolvida pelos alunos da turma Habilitação Técnica em Secretariado ano 2016/17, com objetivo de registrar e informar as principais recomendações e orientações em relação às diversas atividades desenvolvidas no cotidiano empresarial, abordando por meio de conceitos e exemplos alguns temas de interesse da área secretarial.

## Introdução

---

A Cartilha de Secretariado foi elaborada pela Turma do Curso Técnico em Secretariado sob a orientação da Instrutora Regilania Monteiro Gondim, tendo como objetivo apresentar aos discentes e aos profissionais da área administrativa, de forma simples e organizada, algumas recomendações e orientações em relação às diversas atividades desenvolvidas no cotidiano empresarial. Abordando por meio de conceitos e exemplos, alguns temas de interesse da área secretarial, sendo um novo instrumento de trabalho elaborado com uma visão moderna dos assuntos aqui mencionados e indicando as respectivas fontes de consulta, o que certamente auxiliará os profissionais no desempenho de suas funções.



# QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## Como recepcionar bem um cliente?

- Seja consciente e cortês, atentando-se para linguagens verbais e não verbais;
- Verifique a organização do ambiente, reforçando a imagem de higiene e profissionalismo;
- Seja honesto nas informações prestadas aos clientes;
- Nunca faça perguntas de ordem particular;
- Utilize sempre tratamento formal (senhor ou senhora);
- Prioridade no atendimento (idosos gestantes e pessoas com dificuldade de locomoção);
- Respeito à diversidade;
- Cumpra prazos;
- Disponibilize ouvidoria/caixa de sugestões.

### Conhecendo o perfil do cliente:

**Tímido:** Fala pouco e não demonstra o que pensa, mostrando-se sempre pensativo.

**Como tratá-lo:** Evitar falar muito; ter paciência e não pressioná-lo.



**Conversador:** É muito simpático e adora conversar sobre vários assuntos.

**Como tratá-lo:** Manter o diálogo de forma simpática, mas sem exageros.

**Racional:** É bastante observador, bem informado e autoconfiante.

**Como tratá-lo:** Nunca esconder informações, demonstrar conhecimento e firmeza nas respostas.



**Desconfiado:** Gosta de tirar suas dúvidas e faz muitas perguntas, sempre querendo provas.

**Como tratá-lo:** Transmitir confiança, ter segurança nas respostas.

**Agitado:** É bastante inquieto e impaciente, geralmente interrompe sua fala.

**Como tratá-lo:** Falar moderadamente e agir com calma. Ter sempre respostas objetivas.

**Agressivo** Gosta de criticar e discutir por qualquer motivo.

**Como tratá-lo:** Nunca o interrompa, deixe-o liberar a sua raiva. E faça tudo para resolver o problema.



## Atendimento telefônico

- Atenda ao telefone o mais rápido possível (até o terceiro toque);
- Nunca diga alô: o ideal é dizer o nome da empresa, seu nome e uma saudação;
- Fale no ritmo certo (nem rápido e nem lento);
- Anote o nome da pessoa com quem está falando e o assunto da conversa;
- Não use tratamentos informais (fofa, linda) e nem palavras no diminutivo;
- Ao transferir ligações, informe quem está ligando ao interlocutor;
- Prefira toques discretos no celular ou mantenha no silencioso;
- Não desligue o telefone antes do cliente;
- Tenha sempre em mãos todas as informações sobre a empresa (setor, organograma);
- Quanto à soletração, não citar “A de amor”, “B de bola”, “C de cavalo”, utilize o código padrão para soletração de palavras.

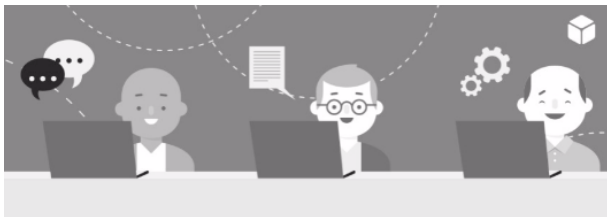


## Atendimento virtual

### E-mail

- Observe a ortografia e a pontuação adequada;
- Não use expressões de intimidade e/ou gírias em mensagens profissionais;
- É importante que tenha saudação no início e no final da mensagem;

- Não utilize letras maiúsculas;
- Responda rápido. Respostas curtas, porém, explicativas e objetivas;
- Tenha um e-mail corporativo;
- Verifique seu e-mail várias vezes ao dia;
- Responda todos os e-mails o mais breve possível, mas reveja as prioridades. O feedback é muito importante;
- Confira o destinatário do e-mail, para evitar problemas;
- Não utilizar abreviações ou apelidos.



## **WhatsApp**

- Procure colocar na foto do perfil a logomarca da sua empresa (caso seja linha profissional);
- Não é adequado utilizar emotions;

## **AGENDA - O que anotar?**

- Todos os compromissos diários do executivo e/ou da equipe;
- Reuniões internas e externas;
- Datas comemorativas.

## **Atenção:**

- Atente-se para a grafia das palavras, pois em sua ausência a agenda pode ser consultada por outra pessoa da equipe;
- É importante deixar intervalos entre um compromisso e outro;
- Consulte o executivo antes da confirmação definitiva do compromisso;
- Elimine os “papéis” soltos com recados ou lembretes;
- Consulte e atualize diariamente.

## **FOLLOW UP**

É uma técnica de acompanhamento que complementa a agenda (sendo um método eficaz para programação de tarefas a serem executadas, para daqui a 2, 15, 30 dias, próximo mês ou ano).



## **O que manter no follow up?**

- Lembretes, faturas, contas a pagar/receber;
- Requisições que estão pendentes de aprovação/prestação de contas;
- Documentos a serem assinados;
- O ideal é utilizar pastas sanfonadas ou pastas A-Z;
- Recomenda-se que se tenha uma pasta anual contendo 12 divisões e/ou pasta mensal contendo 31 divisões a depender da demanda de documentos da empresa.

## PROTOCOLO

É um sistema responsável por recebimento, registro, classificação, movimentação, controle e tramitação de documentos com informações de quem entregou e de quem recebeu.

**Dicas:** Optar por cadernos de protocolo e, havendo vários departamentos/setores na empresa, utilize um caderno de protocolo para cada setor.

<b>PROTOCOLO</b>		(ENTREGA)
Ilmo.(s) Sr.(s)		DATA ____ / ____ / ____
		Nº _____
Refere-se a entrega d _____		
Obs.:		Recebi, em ____ / ____ / ____
		CARIMBO OU ASSINATURA LEGÍVEL

SÃO DOMINGOS S.A. - C.O.D. 5869-2

## RECURSOS MATERIAS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS - Como utilizar de maneira ecologicamente consciente?

- Manter mesas, cadeiras, armários e arquivos conservados é uma premissa da organização pessoal e profissional;
- Separar documentos e papéis importantes em pastas e arquivos devidamente etiquetados;
- Sugerir a utilização de equipamentos multifuncionais

- para melhor aproveitamento de espaço;
- Verifique a reposição de materiais e equipamentos de escritório;
  - Desligue todos os computadores, impressoras e outros periféricos no final do expediente.
  - Diminuir o uso de objetos descartáveis (utilizando canecas, garrafas e utensílios laváveis);
  - Deixar cortinas e janelas abertas. Isso diminui a quantidade de energia utilizada por lâmpadas e ar-condicionado;
  - Imprimir somente o que for necessário;
  - Utilizar o verso do papel para rascunho.

## **ÉTICA PROFISSIONAL**

- A privacidade do colega e do cliente é inviolável;
- Seja humilde, flexível, e esteja disposto a ouvir críticas e sugestões;
- Antipatias pessoais não tem espaço no ambiente profissional.

## **Segundo o Código de Ética do Profissional de Secretariado:**

### Capítulo IV

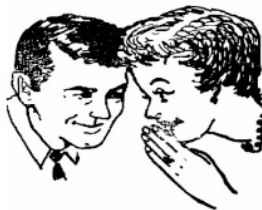
#### Do sigilo profissional

Art. 6º. A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art. 7º. É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

## **ETIQUETA - no ambiente corporativo**

- Evite fofocas;
- Não fale mal da empresa em que trabalha;
- Não coma em ambiente de trabalho.



## **Apresentação pessoal**

- Use vestuário adequado (tecidos inteligentes), evitando decotes e transparências;
- Use maquiagem discreta e esmaltes claros;
- Não exagere no perfume;
- Preste atenção às normas de etiqueta da empresa.

## **REDAÇÃO EMPRESARIAL**

### **Redigindo documentos de rotina:**

Nas correspondências comerciais ou empresariais utilizar formalidade, impessoalidade, coesão, clareza e coerência.

Atenção aos pronomes de tratamento adequados para cada cargo.

Ex.: Vossa Excelência para autoridades do poder Executivo, Legislativo e Judiciário; Vossa Magnificência para reitores de universidades.



## **Ata**

- Não se usa parágrafos nem abreviaturas;
- Números são escritos por extenso;
- Deve-se anotar o assunto principal, as decisões, as conclusões e o nome de cada participante;
- Se houver erro, corrigir imediatamente sem rasurar, usando o “digo” após a palavra errada e em seguida escrevê-la corretamente;
- Caso perceba o erro apenas ao final da composição da ata, mas antes que a mesma seja assinada, pode-se retificar no término do texto como no exemplo: “Em tempo: onde consta ‘vinte mil unidades de matéria-prima’, leia-se ‘trinta mil unidades de matéria-prima’”.

## Modelo de Ata

### ATA DE REUNIÃO DA COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

Aos vinte e sete dias do mês de setembro de dois mil e sete, precisamente às quatorze horas e três e minutos, na sala da encarregada da Ágil localizada na Esplanada dos Ministérios Bloco R - Ministério das Comunicações, destinada aos funcionários da Empresa Ágil, reuniu-se os membros da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), para a **primeira reunião ordinária**, a fim de tratar assuntos concernentes à higiene e segurança do trabalhador. Passando a ordem do dia ao senhor Emanuel Nascimento Santos, presidente, se apresentou aos demais cipeiros, dando a abertura à primeira reunião dessa primeira gestão. Logo após pediu que os colegas também se apresentassem. Não havendo nada a declarar, o senhor presidente solicitou a colaboração de todos para esta gestão, no intuito de evitar acidentes no ambiente de trabalho desenvolvendo ações preventivas na saúde, higiene e integridade dos funcionários. Nada mais havendo a declarar o senhor presidente encerrou a reunião lembrando a todos que a próxima realizar-se-á no dia vinte e três de outubro do ano em curso. Eu, Elizabete P. da Silva Andrade, secretária, lavrei a presente ata que passa a ser assinada por mim e todos os presentes.

---

Emanuel Nascimento Santos

---

Ednalva de Jesus de Holanda

---

Elizabete P. da Silva Andrade

---

Angelino Nonato de Sousa

# Modelo de Ofício



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**GABINETE DA REITORIA**

CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE

CEP: 88.040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC

TELEFONE: (48) 3721-9320 - FAX: (48) 3721-8422

E-MAIL: [gr@contato.ufsc.br](mailto:gr@contato.ufsc.br)

Ofício n.º 28/2014/GR

Florianópolis, 1 de janeiro de 2014.

A Sua Excelência o Senhor

Nome do destinatário

Cargo do destinatário

Órgão

Endereço

70.160-900 – Brasília.DF

Assunto: **Resumo do teor do documento**

Senhor Ministro,

1. Introdução.
2. Desenvolvimento.
3. Conclusão.

Respeitosamente,

NOME

Cargo

## **Modelo de Carta Comercial**

Para: (destinatário/empresa)

Atenção a: (pessoa ou departamento)

Assunto: (do que se trata esta comunicação)

Senhores (as),

Somos uma empresa de representações e temos em nosso quadro profissionais altamente capacitados na área de informática e desenvolvimento de softwares, motivo pelo qual manifestamos nosso interesse em representá-los, com exclusividade, na cidade de Aracaju-SE.

Caso haja interesse por parte de sua empresa, colocamo-nos à disposição para novos contatos.

Atenciosamente,

Sua assinatura

---

Seu Nome e Cargo

## DICAS DE ESPANHOL

### Los numerales:

<b>0</b>	<b>Cero</b>	<b>20</b>	<b>Veinte</b>
<b>1</b>	Uno	<b>21</b>	Veinteuno
<b>2</b>	Dos	<b>22</b>	Veintidós...
<b>3</b>	Tres	<b>30</b>	Treinta
<b>4</b>	Cuatro	<b>31</b>	Treinta y uno...
<b>5</b>	Cinco	<b>40</b>	Cuarenta
<b>6</b>	Seis	<b>41</b>	Cuarenta y uno...
<b>7</b>	Siete	<b>50</b>	Cincuenta
<b>8</b>	Ocho	<b>60</b>	Sesenta
<b>9</b>	Nueve	<b>70</b>	Setenta
<b>10</b>	Diez	<b>80</b>	Ochenta
<b>11</b>	Once	<b>90</b>	Noventa
<b>12</b>	Doce	<b>100</b>	Cien
<b>13</b>	Trece	<b>101</b>	Cientouno...
<b>14</b>	Catorce	<b>110</b>	Ciento y diez...
<b>15</b>	Quince	<b>121</b>	Cientoveinte y uno
<b>16</b>	Dieciséis	<b>199</b>	Ciento noventa y nueve
<b>17</b>	Diecisiete	<b>200</b>	Doscientos
<b>18</b>	Dieciocho	<b>300</b>	Trescientos
<b>19</b>	Diecinueve	<b>400</b>	Cuatrocientos

¿Qué hora es?



## Diálogo formal

A-Hola, buenos días

B-Buenos días. ¿Qué desea?

A-Quería hablar con Sr. Hernández.

B-En este momento él está ocupado.

A- ¿Cuándo podría hablar con él?

B-Pues... vamos a ver. ¿Qué tal mañana por la mañana?

A- ¿A qué hora?

B-¿A las 9:30?

A-No, lo siento. A esa hora no puedo. Es que tengo un compromiso. Mejor un poco más tarde.

B-¿A las 12:30 entonces?

A-Sí, muy bien.

B- ¿Su nombre, por favor?

A-Soy Emilio López. Él ya me conoce.

B-De acuerdo. Entonces mañana a las 12:30 lo esperamos.

A-Muy bien. Gracias y hasta mañana.

B-Gracias a usted. Hasta luego!

## **Modelo de Carta Comercial em Espanhol**

Cusco, 14 de junio de 2007  
Av. Gracilazo455

A la atención del Sr. H. Riveros  
APT-CORP Cusco

Asunto: Invitación a charla

Distinguido Cliente:

Me contacto con Ud. para anunciarle sobre la charla que se realizará el día 21 de junio de 2003, a las 15 hs. en nuestro auditorium, que brindará el reconocido autor de varios libros sobre administración, el señor Tom Peters.

La charla consistirá en los siguientes tópicos: “el saber escuchar”, “escuchar no es oír”, “¿en qué consiste escuchar?”; y “saber escuchar = más productividad”.

Esta invitación esta dirigida a nuestros más exclusivos clientes, es por ello, que esperamos contar con su presencia.

Saludo a Ud. Atentamente  
Pamela A. Ritchie

Gerente General



# ARQUIVO

## Classificação/Tipologia

- Ativo/Corrente: consultado diariamente;
- Inativo/Temporário: guardado por tempo determinado;
- Histórico/Permanente: devem ser preservados pelo valor histórico, científico ou cultural.

## Métodos

- Alfabético-nominal: pastas com nome do cliente ou da empresa;
- Alfabético-geográfico: pastas com nome do país, estado, cidade, bairro;
- Alfabético-assunto: pastas considerando o assunto dos documentos;
- Numérico-simples: atribui um número a cada cliente/empresa;
- Numérico-cronológico: documentos arquivados por ordem de data;
- Dígito-terminal: documentos arquivados com números dispostos em três grupos de dois dígitos cada um;
- Variadex: atribui cores a um grupo de letras.



# **INFORMÁTICA**

## **Dicas de Softwares**

- Microsoft Excel(planilhas);
- Microsoft Word, Open Office Writer, Google Docs (editores de texto);
- Microsoft PowerPoint(slides);
- Outlook (agenda eletrônica);
- Skype (chamadas, videoconferência).

## **Utilitários**

- Pen Drives (para locomoção de documentos, ou pode utilizar a nuvem);
- HDs externos (para maiores armazenamentos);
- Webcam (videoconferência).

## **Uso da internet**

- Usar a internet para fins corporativos;
- Utilize o celular ao seu favor, existem aplicativos que facilitam o seu desempenho;
- Cuidado com o que se posta nas redes sociais, querendo ou não, você representa o lugar onde trabalha;
- Não clique em links desconhecidos, pode ser conteúdo malicioso (vírus, hackers).

## REUNIÕES

Defina a hora e o lugar adequados



Certifique-se de que todos os envolvidos tenham sido comunicados com antecedência



Mantenha um intervalo entre uma reunião e outra



Prepare a sala de reunião e os materiais a serem utilizados tendo sempre reservas



Providencie os equipamentos necessários para a reunião e verifique se estão em bom funcionamento



Tenha sempre cópias de documentos da reunião caso haja imprevistos



Verifique o horário mais produtivo para a reunião



Evite marcar muitos compromissos no mesmo dia



Se a ata estiver em sua responsabilidade, anote todas as discussões e as soluções que foram tomadas.



Atente-se para que todos assinem a ata



### **Após a reunião:**

Teste todos os equipamentos antes da devolução



Faça a devolução dos equipamentos na data planejada



### **Preparando a reunião com convidados estrangeiros:**

Marcar e confirmar data com mais antecedência



Confirmar a necessidade de reserva de hotel e determinar quem recepcionará os convidados



Estabelecer um roteiro e escolher uma pessoa para acompanhá-los em seus deslocamentos



Verificar o idioma e avaliar a necessidade de um tradutor ou intérprete



Manter na sala de reuniões a bandeira do país dos visitantes em local visível



Ter atenção aos hábitos e costumes do convidado estrangeiro



Verificar o tempo de permanência e providenciar visitas técnicas e de turismo



## EVENTOS

Os eventos podem ser agrupados de acordo com os seguintes critérios.

### Dimensão

- **Evento de grande porte:** Envolve grande número de participantes, de 501 a 5000 pessoas.
- **Evento de médio porte:** Grande alvo da maior parte das empresas que se dedicam a organização dos eventos, o número de participantes é de 151 a 500 pessoas.
- **Evento pequeno porte:** Podendo ser de carácter empresarial, público ou privado, com presença reduzida, o número de participantes é de 150 pessoas.

## Área de interesse

- **Científicos:** Destina-se à divulgação de técnicas e conhecimentos do interesse de seu promotor e envolve apresentações e debates sobre determinados conhecimentos técnicos;
- **Culturais:** Representam desdobramentos das várias linguagens artísticas e das questões culturais que servem de objeto ao evento;
- **Esportivos:** Abrangem atividades esportivas das mais diferentes modalidades;
- **Promocionais:** Os temas são produtos ou técnicas expostos para venda;
- **Corporativos:** Eventos relacionados a atividades de qualquer empresa ou instituição; para funcionários ou clientes Vips;
- **Sociais:** Eventos com ações programadas para complementar um evento principal, corporativo, proporcionando a convivência e o relacionamento entre as pessoas;
- **Treinamentos:** Os temas objetivam a renovação ou a apresentação de novas técnicas de trabalho.

## Tipologia (alguns exemplos)

- **Assembleia:** A principal função desse tipo de evento é debater assuntos de interesse do grupo;
- **Coffee Break:** Oferecido no intervalo de eventos em mesa devidamente decorada e estrategicamente colocada, no qual os convidados podem se servir;
- **Conferência:** Exposição de um assunto de amplo conhecimento do conferencista;

- **Congresso:** Evento de grande porte que visa debater assuntos de um segmento específico, englobando também atividades sociais para os participantes;
- **Feira:** Realizada em local amplo e fixo, visa vender (direta ou indiretamente), exibir e promover produtos e/ou serviços;
- **Fórum:** Reunião baseada no livre debate e na busca da participação intensa da plateia;
- **Palestra:** Exposição de um assunto. Pode ser coordenada por um moderador, permitindo que os participantes intervenham com perguntas;
- **Seminário:** A plateia participa dividida em grupos, somando informações e experiências;
- **Simpósio:** O tema é científico e tem como característica a presença de renomados especialistas sob a direção de um moderador.

### **Pré-evento**

- Defina o objetivo do evento;
- Estime o número de participantes;
- Escolha a data e o local do evento;
- Faça uma lista dos equipamentos e materiais que serão necessários;
- Faça um orçamento de todas as despesas possíveis e gastos imprevistos devem ser incluídos;
- Faça uma boa divulgação do seu evento utilize redes sociais, tv e rádio;
- Decida o que deverá ser feito por membros da equipe e o que deverá ser terceirizado.

## **Transevento**

- Elabore um cronograma contendo todas as atividades previstas do evento;
- Atualize o seu checklist (lista de providências a serem tomadas para a realização do evento);
- Chegue cedo ao local do evento com sua equipe
- Faça a última checagem com sua equipe.

## **Pós-evento**

- Agradeça a todos os membros da equipe, especialmente os patrocinadores e voluntários;
- Finalize e pague as contas;
- Entregue os recibos para os patrocinadores;
- Coloque as fotos no site do evento;
- Peça feedback dos participantes;
- Faça a avaliação final.

## **CERIMONIAL E PROTOCOLO**

**Cerimonial:** a palavra cerimonial vem do latim *cerimoniales*, sendo o conjunto de formalidades e normas ou a aplicação das regras dos mais variados protocolos em determinadas ocasiões.

**Protocolo:** é o conjunto de leis, decretos, normas e regras que regem o cerimonial, objetivando dar a cada um dos participantes de uma solenidade as prerrogativas e privilégios a que têm direito, pelo cargo ou função que ocupam. (MEIRELLES,2011)



**Precedência:** definição de quem se senta onde, ao lado de quem, qual a bandeira que tem mais destaque, quem fala primeiro ou por último. Define a importância de cada elemento em um evento público ou privado.

### **Em Solenidades Federais:**

- O Presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer;
- O Vice-Presidente da República presidirá a cerimônia quando o Presidente não estiver presente;
- Os Ministros de Estados presidem as cerimônias em seus Ministérios e órgãos subordinados;
- Os presidentes de instituições federais presidem as solenidades em suas instâncias, caso o Ministro não compareça;
- Governador preside cerimônias a que comparecer, exceto as dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente Militar, mas, terá lugar de honra;
- Os Prefeitos Municipais presidem as cerimônias em seus Municípios, salvo a dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente militar, nas quais será observado o respectivo cerimonial;
- Cardeais e Embaixadores estrangeiros como representantes de seus países tem mais alta precedência, passando logo após o Governador do Estado.

## Composição da mesa

Mesa par: determina-se o centro imaginário, localiza-se o presidente à esquerda de quem olha (a partir do centro) e o próximo à esquerda do presidente.



Mesa ímpar: a partir do centro, designa-se à esquerda de quem olha (do presidente) e depois à direita, e assim sucessivamente, com os locais de destaque na mesa.



**Cerimonialista:** sua função está ligada ao cerimonial. Ele é responsável por organizar o roteiro da cerimonia, sendo ela oficial ou não, estabelecer todos os passos, atentando-se para o tempo de realização de cada um.

**Mestre de Cerimônia:** conduz a cerimônia de forma linear com boa dicção, voz imponente, é uma pessoa presente durante todo o evento, mas neutra durante sua aparição.

## SÍMBOLOS NACIONAIS

É obrigatória a utilização de símbolos nacionais (a bandeira, o hino, as armas, e o selo) nas solenidades e cerimônias oficiais.

## **Bandeira**

- A bandeira nacional pode ser usada em todas as manifestações patrióticas brasileiras em caráter oficial ou particular. E deve ocupar lugar de honra, em todas as apresentações no território nacional.

## **Disposição das Bandeiras**

- “Central ou no centro-direito deste, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias, escudos ou peças semelhantes”; (Art.31-I);
- Destacada ou à frente de outras bandeiras, quando em desfiles cívicos e formaturas;
- À direita de púlpitos, tribunas, mesas de reuniões/ eventos;
- Em eventos elas já poderão estar hasteadas, ou se houver hasteamento, o mesmo deverá ser feito ao som do Hino Nacional, no início da cerimônia. A maior autoridade presente hasteia a Bandeira Nacional.

As formas de precedência entre bandeiras estrangeiras são:

- Por ordem alfabética;
- Por ordem de chegada do Chefe da Missão;
- Para eventos do Mercosul segue-se a mesma ordem de autoridades aplicadas ao Mercosul.

## Hino

- Na execução do Hino Nacional, as autoridades que estiverem compondo a mesa de honra deverão levantar-se e olhar para a plateia e não em direção às bandeiras;
- A execução do Hino Nacional só terá início depois que todas as autoridades da mesa de honra, homenageados e formandos tiverem ocupado seus lugares;
- Ao ser executado numa solenidade, o público deve estar em pé (se possível), mantendo uma postura formal, em sinal de respeito;
- Nos cerimoniais em que se tenha de executar um Hino Nacional estrangeiro este deve, por cortesia, preceder o Hino Nacional Brasileiro;
- Nos casos de simples execução instrumental, deverá ser tocada a música integralmente, mas sem repetição; nos casos de execução vocal, serão cantadas as duas partes do poema;
- Os hinos poderão ser executados por bandas de música, orquestras sinfônicas, mídias digitais, conforme a ocasião e o bom senso;
- Quando o Hino Nacional for cantado deve-se apenas ouvi-lo;
- Ressalta-se que será aplaudido somente quando executado ao vivo. Assim, quando a execução do hino for eletrônica não se aplaude.

## Armas Nacionais

O Brasão de Armas do Brasil deve figurar obrigatoriamente no Palácio do Governo e na residência do Presidente, nos Ministérios, no Congresso Nacional, nos Tribunais de Justiça, nas Prefeituras e Câmaras Municipais, nas Repartições Públicas, nos Quartéis Militares e nas Escolas Públicas. Além disso, deve constar de papéis oficiais, convites e publicações oficiais em nível federal.



## Selo nacional

É utilizado para autenticação de atos governamentais, certificados e diplomas expedidos por estabelecimentos de ensino oficiais.



## VIAGENS

Vai viajar? Atente-se aos detalhes de suma importância

- O destino;
- A data e horário de embarque e desembarque;
- O tempo de permanência;
- Agenda de compromissos;

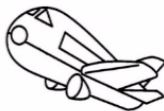


## Antes da viagem

- Observe a necessidade de obtenção de visto e passaporte para entrada no país;
- Confirme uma semana antes todos os compromissos agendados do executivo;
- Procure informar ao viajante o máximo sobre os hábitos da população do destino.

## Voando...

- Reserve as passagens com o máximo de antecedência;
- Informe-se sobre os horários de check-in;
- Pesquise as companhias aéreas;
- Verifique quais são os procedimentos da companhia aérea sobre multa por cancelamento, alteração e reembolso de tarifas.



## Documentação para viagens internacionais

- Verifique se os documentos estão atualizados e providencie cópias para caso de extravio;
- Passaporte e visto, comprovante de vacina, conforme a exigência de cada país;
- Leve moeda do país local;
- Travellercheck;
- Cartões de crédito.



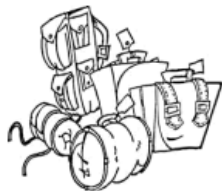
## **Dirigindo no exterior**

- Verifique com o viajante a necessidade de alugar veículo;
- Pesquise empresas locadoras e veja os tipos de faturamento;
- Alguns países exigem carteira de habilitação internacional.



## **Bagagens, o que levar?**

- Roupas adequadas aos compromissos sociais agendados;
- Trajes de acordo com o clima do local;
- Material de apoio para reunião;
- Providencie cópias dos materiais a serem apresentados para o caso de extravio;
- Remédios.



## **Serviço de bordo**

- Informe-se sobre a preferência do assento;
- Atente-se para a escolha do cardápio;
- Certifique-se dos serviços diferenciados.







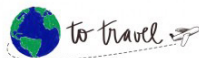
## **Elaboração da agenda e outros lembretes...**

- Anote, confirme e atualize todos os compromissos agendados e a serem cumpridos pelo(a) executivo(a) durante a viagem;
- Obtenha todos os contatos a serem mantidos no lugar de destino, considerando reuniões, almoço de negócios, palestras, eventos, etc;
- Tenha todas as informações na sua agenda! Se acontecer algum imprevisto, você poderá resolver o problema rapidamente;
- Verifique se tem cartões de visita suficientes;
- Caso ele necessite, providencie uma maletinha com remédios;
- Caso haja tempo disponível do viajante, pesquise sobre os acontecimentos culturais e sociais do local de destino.



# Modelo de checklist para viagem

## CHECK LIST Viagem



### PRÉ VIAGEM

- Verificar a validade do passaporte/visto de acordo com as exigências do seu destino
- Verificar o fuso-horário da região de destino
- Habilitar o cartão de crédito para uso no exterior
- Caso pretenda utilizar o celular, habilitar a função de Roaming Internacional e verificar as tarifas junto a operadora.
- Verificar se o país destino de sua viagem exige dos viajantes o Certificado Internacional de Vacinação
- Verificar restrições de bagagens de mão e volumes permitidos
- Planejar a ida para o aeroporto com antecedência necessária
- Identificar sua mala para diferenciá-la das demais na esteira

### Dicas gerais dos seguidores

Protetor labial  
Carrex e Bepantal

Havianas para passar no avião  
e evitar inchaços nos pés

Máscara para dormir e  
tempo de ouvido

Carteirinho para anotações e  
carteira (tá também para preenchimento  
de formulários)

### DOCUMENTOS

- Passaporte / Visto
- Cópia do passaporte
- Carteira de motorista
- Cartão do plano de saúde
- Cartão do seguro viagem
- Carteira de vacinação

### ACESSÓRIOS

- Celular
- Ipod
- Máquina fotográfica
- Carregador / pilha
- Adaptador de tomada

### DINHEIRO

- Cartões de crédito
- Cartão de débito/pré-pago
- Moedas em espécie

### BAGAGEM DE MÃO

- Necessaire
- Muda de roupa
- Pashmina
- Meia
- Absorvente
- Lenços umedecidos
- Remédios de uso pessoal

### BAGAGEM

- Cadeado/lacre
- Identificador de bagagem



to travel

Belo Horizonte - MG | Tel. +55 31 3318 0118  
www.tottravel.com.br | atendimento@tottravel.com.br

## **Referências Bibliográficas**

CAVALCANTE, José Bertoldo. Roteiro Prático da secretária. 1ª ed. Salvador, 1998.

FIGUEIREDO, Vânia. Secretariado: dicas & dogmas. Brasília: Thesaurus.

GOMES, Sara. Secretária nota 10. 1º ed. Brasília: S. Sara, 2003.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. O livro azul da secretária moderna. 19ª ed. São Paulo: Érica, 2001.

LEGER, Eliana Maria. Técnicas Secretariais I. Cuiabá: EdUFMT; Curitiba: UFPR, 2008.

MAZULO, Roseli; SILVA, Sandra Cristina Liendo da. Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. Manual a secretária. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RISPOLI, Reginaldo. Eventos passo a passo: uma abordagem prática. 1º ed. Brasília: Mundus, 2005.

SETZE, V. W. Meios eletrônicos e educação: uma visão alternativa. São Paulo: Escrituras, 2001. (Coleção Ensaio Transversais – v.10).

SALES, Tatiana Silva. Comunicação Oral e Escrita Aplicada. SENAC, Sergipe, 2016.

SILVA, Antomar Marins e. Qualidade: o desafio da secretária. 1ª ed. Rio de Janeiro COAD, 1999.

### **Sites Consultados:**

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/manual/](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/)

<http://www.fenassec.com.br>

<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/negocios/qualidadena-prestacao-de-servicos/70005/>

[http://www.brasilpost.com.br/2015/02/20/dicas-para-empresa-ser-sustentavel\\_n\\_6720564.html](http://www.brasilpost.com.br/2015/02/20/dicas-para-empresa-ser-sustentavel_n_6720564.html)

<http://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/importancia-conduta-etica-trabalho>

<http://www.escreverdireitoob.blogspot.com.br/2013/06/como-fazer-ata.html>

<http://www.materialescritorio.com/nocoos-uso-equipamentos-escritorio>

<http://www.efetividade.net/2007/09/modelo-de-ata-desempenhe-o-secretariado-de-reunioes-com-efetividade.html>

<http://www.manualdasecretaria.com.br/organizando-checklist-follow-up/>

<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia>

<https://abrhnational.wordpress.com/2011/03/03/dicas-para-bom-uso-do-e-mail-corporativo/>

<http://www.tottravel.com.br/blog/2014/05/30/check-list-de-viagem-parte-1/>



se.senac.br  
79 3212-1560

