

PROMOTER DO NOVO MILÊNIO: ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA

Elizabeth Cundiff

Licenciada em Letras com habilitação em Inglês e Português, Professora de Inglês do CEFET-RR.

Ivone Mary Medeiros de Souza

Licenciada em Letras com Habilitação em Literaturas, Licenciada em Pedagogia e Especialista em Metodologia Científica e Professora de Redação Técnica e Técnicas de Comunicação do CEFET-RR.

RESUMO

O Projeto Promoter do Novo Milênio, em execução pela equipe técnico-pedagógica do Curso Técnico em Secretariado, tem como objetivo propiciar aos seus alunos vivências na área de gestão, tais como: recepção, atendimento ao público, assessoria e organização de eventos em diversas situações do mundo laboral.

O projeto é realizado seguindo etapas de forma interdisciplinar; isso oportuniza aos alunos através de atividades práticas, a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos nas aulas dos professores.

PALAVRAS-CHAVE

Atendimento. Gestão. Eventos. Vivências

ABSTRACT

The Project "New Millennium", in execution, by technical-pedagogic team of the Technical Secretaryship Course has as objective appease its students with enlivening experiences in administration area such as: reception, public attendment, assessor and event organization in different situations of working world.

The project is realized by following phases in an interdisciplinary way that gives opportunity to the students through practical activities to put in practice theoretical knowledge gain in the classes with teachers.

KEYWORDS

Attendance. Administration. Events. Experiences

O Centro Federal de Educação Tecnológica de Roraima - CEFET-RR, através da Gerência Educacional da Área de Serviços, oferece o Curso Técnico em Secretariado que objetiva formar um profissional que irá atuar na área de gestão e que, para tanto, necessita de uma formação humanística e domínio de especificidades do processo de gestão condizentes com sua habilitação, devendo, ao longo do curso, constituir determinadas competências, deverá ainda obter formação ética e domínio das técnicas secretariais específicas de sua habilitação, observando o disposto na Resolução CNE/CEB nº 04/99.

No seu exercício profissional, como técnico, o secretário utiliza sua bagagem intelectual; como assistente, utiliza as técnicas secretariais; como agente facilitador é o elo entre a empresa, clientes internos e externos; como coordenador de informações administra relacionamentos e conflitos. Eticamente deve evitar dualidade de comportamento e atitudes, comunicando-se de forma rápida e eficaz.

O rol de atividades do Técnico em Secretariado é bastante amplo, posto que o mesmo poderá desempenhar suas atividades profissionais em empresas privadas ou estatais, escolas públicas e particulares, sindicatos, associações, comércio, instituições bancárias e em escritórios de profissionais liberais.

O técnico em secretariado terá entre outras atribuições básicas a organização e manutenção dos arquivos de secretaria, classificação e distribuição de correspondências, redação, classificação e documentação de rotina, inclusive no idioma inglês e espanhol, execução de serviços típicos de escritório e outros.

Desde a implantação desse curso, muitas ações vêm sendo desenvolvidas para colocar profissionais altamente qualificados no mundo do trabalho. Neste sentido, a partir do ano de 2004, a equipe técnico-pedagógica do Curso Técnico em Secretariado vem desenvolvendo o Projeto Promoter do Novo Milênio, cuja finalidade é proporcionar aos alunos deste curso vivências na área de gestão como: recepção, atendimento ao público, organização de eventos e assessorias em eventos deste centro e da comunidade externa dos diversos segmentos de empresas e instituições públicas e privadas do município de Boa Vista.

Nesse sentido, os professores do Curso Técnico em Secretariado que ministram os componentes curriculares de Atendimento ao Público, Organização de Eventos, Técnicas de Comunicação, Marketing Pessoal, Técnicas Secretariais e Planejamento Estratégico e em Recursos Humanos, com o apoio e orientação da Coordenadora do Curso, elaboraram o referido projeto de forma interdisciplinar para garantir que os alunos desenvolvam, através de atividades práticas, os conhecimentos técnicos trabalhados em sala de aula durante o desenvolvimento do currículo.

Para a execução desse projeto adotam-se alguns procedimentos:

- As empresas entram em contato com a Coordenação de Secretariado, através da Coordenação de Estágio – COSIE-E, e informam o perfil do aluno que pretendem contratar para a prestação de serviço na área secretarial;

- A Coordenação de Estágio encaminha a solicitação das empresas para a Coordenação do Curso Técnico em Secretariado divulgar o perfil pretendido nas turmas em desenvolvimento;

- Ao receber as solicitações de alunos para a prestação de serviços na área de gestão, a Coordenação do Curso faz a divulgação do evento nas turmas, inscreve os interessados em participar do evento, orienta-os e encaminha a relação dos alunos selecionados ao órgão solicitante para as devidas orientações de acordo com a programação do mesmo.

Após a conclusão do evento, as empresas e/ou instituições que contrataram a prestação dos serviços, encaminham à Coordenação do Curso Técnico em Secretariado as observações e elogios com relação à postura dos alunos durante a realização do evento.

Essas experiências, vivenciadas pelos alunos durante os eventos, são levadas em consideração com um percentual de carga horária do estágio curricular obrigatório do curso, além de possibilitar uma aproximação dos alunos com o mercado laboral no qual irão atuar ao concluir seus estudos.

Desde o lançamento desse projeto, há uma demanda significativamente crescente por esses serviços por parte das empresas/instituições parceiras e conveniadas com esta instituição que reconhecem e valorizam a formação de qualidade que esses alunos, futuros profissionais, demonstram diante dos desafios que lhes são impostos pelo mercado local.

O sucesso desse projeto é resultado do trabalho conjunto de todos os professores que atuam diretamente no curso e que orientam e motivam os alunos a desenvolverem com responsabilidade e ética as atividades que lhes são propostas ao fiel cumprimento do evento.

É gratificante, para a equipe pedagógica deste curso, receber a visita de alunos egressos que procuram nossa instituição para relatar a importância de ter tido a oportunidade de vivenciar várias experiências durante o desenvolvimento do currículo, pois essas práticas contribuíram de forma valiosa para a sua atuação no mundo do trabalho como um profissional respeitado e reconhecido por sua habilidade na realização de suas funções diárias.

Diante desse quadro, percebe-se que o Curso Técnico em Secretariado, da forma como está estruturado, vem atendendo satisfatoriamente as expectativas do mundo do trabalho local e até mesmo nacional.

REFERÊNCIAS

- D'ELIA, Maria Elizabete. **Profissionalismo: não dá para não ter.** São Paulo: Gente, 1997.
- GRION, Laurinda e PAZ, Sebastiana. **Como Ser uma Secretária de Sucesso.** 1.ed. São Paulo: Editora Érica, 2002.
- GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O Livro Azul da Secretária Moderna.** 16. ed. revisada e atualizada. São Paulo: Editora Érica, 1999.
- HELLER, Robert. **Como se comunicar bem.** 3. ed. São Paulo: Publifolha, 2000 (Série Sucesso Profissional: Seu Guia de Estratégia Pessoal).
- HERNANDES, Sônia e MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho.** 8.ed. Editora Atlas, 2003.
- MACHADO, Andréa Monteiro de Barros. **Falando Muito Bem em Público.** – São Paulo: Makron Books, 1999.
- McKENNA, Colleen. **Poderosas habilidades de comunicação: como se comunicar com confiança.** São Paulo: Amadio, 2002. – (Coleção técnicas motivacionais)
- MEIRELLES, Gilda Fleury. **Protocolo e Cerimonial.** 2. ed. [sl]: STS Editora e IBRADEP, 2002.
- PACOLA, Eliane Cristina. **“Secretariado Administrativo” com exercícios práticos.** 2.ed. [sl]: Editora Viena, 2003.
- POLITO, Reinaldo. **Gestos e posturas para falar melhor.** 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.
- _____. **Como falar corretamente e sem inibições.** 87. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- RIBEIRO, Lair. **Comunicação global: a mágica da influência.** 26. ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1993.
- SENAC, DN, CAMPOS, Luiz Cláudio A. M. e ARAÚJO, Maria Luiza Motta da Silva, **Eventos: Oportunidades de Novos Negócios.** Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2000.