

## FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR ANO LETIVO DE 2020-2021

### CURSO DE CTeSP EM SECRETARIADO CLÍNICO

#### Unidade curricular:

Assessoria e técnicas de secretariado clínico

Curricular Unit:

Counselling and clinical secretariat techniques

#### Objetivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 carateres);

Esta unidade curricular tem por objetivos dotar os futuros profissionais de conhecimentos específicos sobre secretariado, desenvolvendo aptidões nas áreas de organização e apoio administrativo, circuito da documentação e arquivo, atendimento e gestão de informação, gestão de reclamações e respeito pela proteção de dados que lhes permita desenvolver a sua atividade com responsabilidade, iniciativa e de forma autónoma.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

This curricular unit aims to provide future professionals with specific knowledge about secretarial, developing skills in the areas of organization and administrative support, documentation and archiving circuit, information service and management, complaints management and respect for data protection that allows them to develop their activity with responsibility, initiative and autonomously.

#### Conteúdos programáticos (1000 carateres):

##### Módulo I. Organização administrativa

1. Conceção e redação de diferentes documentos administrativos;
2. Circuito da documentação;
3. O intercâmbio de informação com outros serviços;
4. Gestão de processos;
5. Tratamento, conservação e gestão documental
- ; 6. Gestão do arquivo.

##### Módulo II. Atendimento ao utente/cliente

1. Processo da comunicação;
2. A linguagem não verbal e o seu impacto.

##### Módulo III. Planeamento e gestão de prioridades

1. Gestão do tempo;
2. Planificação do trabalho;
3. A coordenação da agenda

##### Módulo IV. Gestão de reclamações

1. O processo de gestão de conflitos;
2. O tratamento da reclamação.

##### Módulo V. A proteção de dados

1. O cumprimento do regulamento geral de proteção de dados;
2. A confidencialidade da informação e dos processos.

Syllabus (1000 caracteres)

Module I. Administrative organization

1. Design and drafting of different administrative documents;
2. Circuit of documentation;
3. The exchange of information with other services;
4. Process management;
5. Treatment, conservation and document management
6. archive management.

Module II. User/customer service

1. Communication process;
2. The non-verbal language and its impact.

Module III. Planning and management of priorities

1. Time management;
2. Work planning;
3. The coordination of the agenda

Module IV. Complaint Management

1. 1. The conflict management process;
2. The complaint handling.

Module V. The data protection

1. Compliance with the general data protection regulations;
2. The confidentiality of information and processes.

**Referências bibliográficas (máximo três títulos):**

Santos, P. M. (2019). Secretariado e Estratégia Organizacional. Edições Esgotadas.  
Borges, M. (2015). Secretariado: Uma visão prática. ETEP - Edições Técnicas e Profissionais.  
Lei n.º 58/2019 de 8 de Agosto - Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).