

CALAZANS LUMINA

Ferramentas Digitais para Secretarias

Domine a tecnologia e se destaque no mercado de trabalho

R\$ 20

LUMINA



Escaneie para acessar

Bem-vindo ao Curso!

Este curso foi criado especialmente para secretárias, assistentes administrativas e recepcionistas que estão iniciando no mercado de trabalho ou querem se atualizar com ferramentas modernas. Mesmo que você nunca tenha usado Google Docs ou Drive, vamos ensinar tudo do zero com linguagem simples. Você vai aprender desde postura profissional até uso de IA no escritório, passando por todas as ferramentas essenciais do dia a dia.



Para quem é este curso?

- Secretárias iniciando no mercado de trabalho
- Recepcionistas que querem evoluir na carreira
- Assistentes administrativas em busca de atualização
- Estudantes de secretariado e administração
- Profissionais que querem usar IA e ferramentas modernas
- Quem nunca usou Google Docs, Drive ou Sheets

O que você vai aprender

- 1 Postura e comportamento profissional exemplar
- 2 Google Workspace do zero (Docs, Sheets, Drive, Calendar)
- 3 Comunicação empresarial impecável
- 4 Organizar agenda, tarefas e reuniões com eficiência
- 5 Usar Inteligência Artificial no escritório
- 6 Atender clientes e visitantes com excelência
- 7 Construir currículo e se preparar para entrevistas

Sumario

1 Postura Profissional

4 aulas

2 Google Workspace do Zero

5 aulas

3 Comunicacao Empresarial

4 aulas

4 Organizacao e Gestao do Tempo

4 aulas

5 IA para o Escritorio

4 aulas

6 Atendimento ao Cliente

4 aulas

7 Carreira e Curriculo

4 aulas

Ferramentas Essenciais do Escritorio

Ex

Excel / Sheets

Wo

Word / Docs

@

Email

Ca

Calendario

Dr

Google Drive

Zm

Zoom

Mt

Google Meet

Te

Teams

Modulo 1: Postura Profissional

Objetivos deste modulo:

- Causar excelente primeira impressao no trabalho
- Adotar postura profissional adequada ao ambiente
- Dominar etiqueta corporativa e dress code
- Construir reputacao de profissional confiavel

A primeira impressao no ambiente de trabalho

No ambiente corporativo, voce tem apenas 7 segundos para causar uma primeira impressao. Como secretaria ou assistente administrativa, voce e o CARTAO DE VISITA da empresa -- a primeira pessoa que clientes, fornecedores, parceiros e visitantes encontram. A impressao que voce causa e a impressao que eles tem da empresa inteira.

Elementos de uma boa primeira impressao:

1. APARENCIA CUIDADA: Roupas limpas, passadas e adequadas ao ambiente. Cabelo arrumado. Maquiagem discreta (se usar). Unhas feitas. Nao precisa gastar muito -- precisa ser cuidada.
2. SORRISO E CONTATO VISUAL: Um sorriso genuino e contato visual transmitem acolhimento e confianca. Nao olhe para o celular quando alguem se aproxima.
3. POSTURA ERETA: Sente-se e fique de pe com coluna reta. Postura curvada transmite desanimado e falta de profissionalismo.
4. VOZ CLARA E ACOLHEDORA: Fale em tom medio, nem alto demais (agressivo) nem baixo demais (inseguro). Articule bem as palavras.
5. PONTUALIDADE: Chegue SEMPRE pelo menos 10 minutos antes do horario. Atraso e a forma mais rapida de perder credibilidade.

6. ORGANIZACAO DA MESA: Sua mesa de trabalho reflete seu profissionalismo. Mantenha organizada, limpa e sem excesso de objetos pessoais.

O que NUNCA fazer:

- Usar celular pessoal durante o atendimento
- Mascar chiclete
- Falar alto ou rir escandalosamente
- Fofocas sobre colegas ou chefes
- Reclamar do trabalho na frente de visitantes

Dress code e etiqueta corporativa

O código de vestimenta varia conforme a empresa. Nos primeiros dias, OBSERVE como as pessoas se vestem e se adapte. Na dúvida, vá mais formal.

Ambiente FORMAL (escritórios de advocacia, bancos, consultórios):

- Terninho ou blazer com calça social
- Cores neutras: preto, marinho, cinza, branco, bege
- Sapato fechado (sapatilha, scarpin baixo)
- Maquiagem discreta, joias delicadas
- Evitar: decotes, roupas muito justas, estampas chamativas

Ambiente SMART CASUAL (empresas de tecnologia, agências):

- Calça social ou jeans escuro com blusa social
- Blazer opcional
- Sapatilha, sandália fechada ou tênis limpo e discreto
- Mais liberdade com cores e acessórios

Ambiente CASUAL (startups, coworkings):

- Jeans com camiseta arrumada
- Tênis limpo
- Mais liberdade geral, mas sempre limpo e arrumado

Regras universais para QUALQUER ambiente:

- Roupas sempre limpas, sem manchas e sem amassados
- Perfume discreto (nem todo mundo gosta de perfume forte)
- Unhas limpas e cuidadas

- Cabelo limpo e arrumado
- Meia sem furos, sapato em bom estado

Uma dica que poucas pessoas falam: tenha uma 'roupa de emergencia' no escritorio (uma blusa extra). Acidentes acontecem (cafe derramado, chuva inesperada) e ter uma troca pode salvar seu dia.

Comunicacao profissional no dia a dia

A forma como voce se comunica define como as pessoas te percebem. No ambiente profissional, existem regras nao escritas de comunicacao que voce precisa dominar.

PRESENCIALMENTE:

- Trate todos pelo nome (memorize nomes!)
- Use 'senhor' e 'senhora' ate que a pessoa diga para nao usar
- Evite gurias e expressoes muito informais
- Fale 'por favor', 'obrigada' e 'com licenca' SEMPRE
- Nao interrompa quando alguem esta falando

POR TELEFONE:

- Atenda ate o terceiro toque
- Identifique-se: '[Empresa], [seu nome], bom dia!'
- Fale com voz clara e sorridente (sim, sorriso se ouve no telefone!)
- Anote TUDO: quem ligou, assunto, telefone, horario
- Nunca diga 'ele nao esta' sem oferecer alternativa
- Antes de transferir: 'Vou transferir para [nome/setor]. Um momento, por favor.'

POR EMAIL/CHAT:

- Nunca escreva em CAPS LOCK (parece gritaria)
- Evite abreviacoes (vc, tb, pq) em contextos profissionais
- Revise antes de enviar (erros de portugues pegam mal)
- Responda em ate 24 horas uteis
- Use assunto claro e especifico no email

POR WHATSAPP CORPORATIVO:

- Comece com saudacao profissional
- Evite audios longos (prefira texto)

- Não envie correntes, memes ou mensagens pessoais
- Respeite horário comercial (não mande mensagem às 22h)

Confidencialidade e ética profissional

Como secretária, você tem acesso a informações confidenciais da empresa: contratos, salários, estratégias, problemas internos, dados de clientes. A forma como você lida com essas informações define sua reputação profissional.

Regras de confidencialidade:

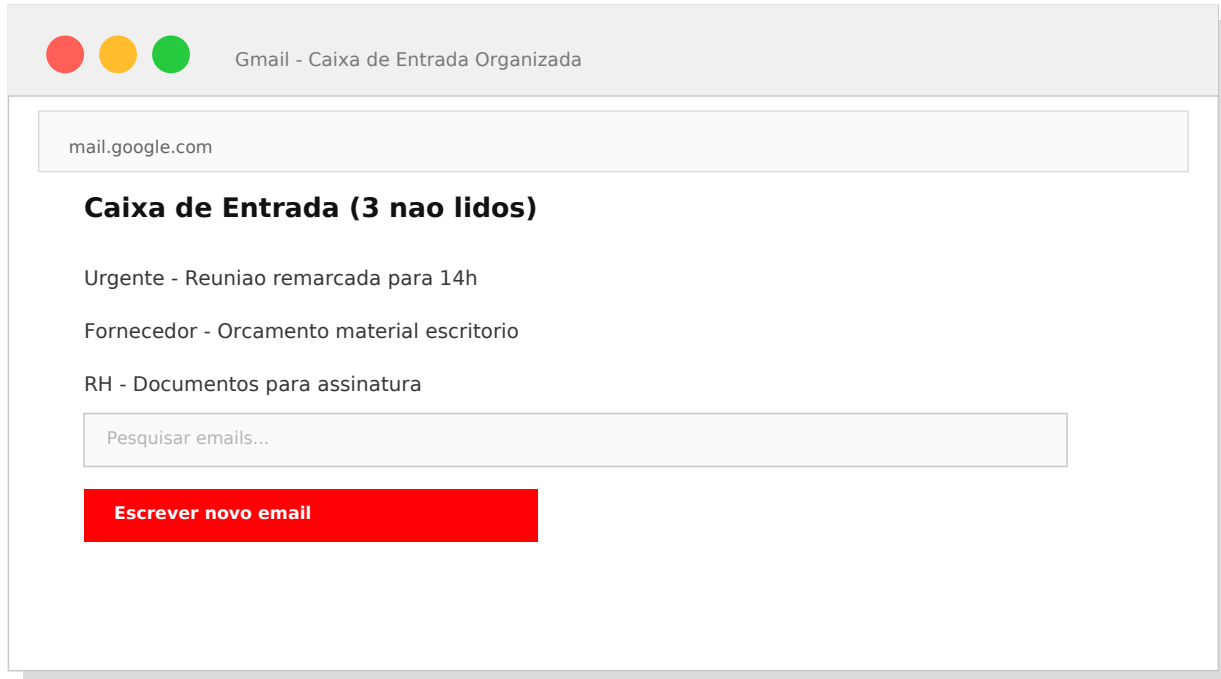
1. NUNCA compartilhe informações da empresa fora do trabalho. Nem com amigos, nem com família, nem em redes sociais.
2. Não comente sobre salários de colegas ou diretores. Se você sabe quanto cada um ganha, guarde para si.
3. Documentos confidenciais devem ser guardados em local seguro. Não deixe contratos ou dados na mesa ao sair.
4. E-mails confidenciais devem ser enviados apenas para os destinatários corretos. Verifique DUAS VEZES antes de clicar em 'Enviar'.
5. Se alguém de fora perguntar sobre assuntos internos, a resposta padrão é: 'Não tenho essa informação. Posso direcionar para o responsável?'
6. Conversas de reuniões sigilosas não saem da sala. O que foi dito na reunião fica na reunião.
7. Nas redes sociais, nunca poste fotos do escritório mostrando documentos, telas de computador ou informações da empresa.

A confiança é o ativo mais valioso de uma secretária. Leva anos para construir e segundos para destruir. Profissionais confiáveis são promovidos, recebem mais responsabilidade e melhores salários.



Regra de ouro da etica

Trate todas as informacoes da empresa como se fossem seus proprios segredos pessoais. Se voce nao gostaria que alguem compartilhasse sobre voce, nao compartilhe sobre a empresa.



Modulo 2: Google Workspace do Zero

Objetivos deste modulo:

- Usar Google Drive para organizar arquivos na nuvem
- Criar e editar documentos no Google Docs
- Usar planilhas no Google Sheets
- Gerenciar agenda com Google Calendar
- Dominar o Gmail profissional

Google Drive: seus arquivos na nuvem

O Google Drive e como um pen drive gigante que fica na internet. Voce pode guardar seus arquivos la e acessar de qualquer computador ou celular, de qualquer lugar. E gratuito ate 15 GB (o que da para MUITA coisa).

O que e 'nuvem'? Quando dizemos que algo esta 'na nuvem', significa que esta guardado em um computador da Google (nao no seu). A vantagem e que se seu computador quebrar, seus arquivos continuam seguros.

Como acessar:

Passo 1: Abra o navegador e va em drive.google.com

Passo 2: Faca login com sua conta Google (Gmail)

Passo 3: Voce vera a tela principal do Drive com seus arquivos

Como organizar pastas:

Passo 1: Clique em 'Novo' (botao colorido no canto superior esquerdo)

Passo 2: Clique em 'Nova pasta'

Passo 3: De um nome para a pasta (ex: 'Contratos 2026')

Passo 4: Clique em 'Criar'

Estrutura de pastas recomendada para o escritorio:

Empresa/

01_Administrativo/ (contratos, RH, financeiro)

- 02_Clientes/ (uma pasta por cliente)
- 03_Projetos/ (organizados por ano)
- 04_Modelos/ (templates de atas, ofícios, relatórios)
- 05_Pessoal/ (seus documentos de trabalho)

Como fazer upload de arquivo:

Opcao 1: Arraste o arquivo do seu computador para a tela do Drive

Opcao 2: Clique em 'Novo' > 'Upload de arquivo' > Escolha o arquivo

Como compartilhar arquivo com alguém:

Passo 1: Clique com botão direito no arquivo

Passo 2: Clique em 'Compartilhar'

Passo 3: Digite o email da pessoa

Passo 4: Escolha a permissão (so ver, comentar, ou editar)

Passo 5: Clique em 'Enviar'

Google Docs: criando documentos profissionais

O Google Docs é como o Microsoft Word, mas online e gratuito. Você pode criar, editar e compartilhar documentos de texto sem precisar instalar nada.

Como criar um documento:

Passo 1: No Google Drive, clique em 'Novo'

Passo 2: Clique em 'Documentos Google'

Passo 3: Um documento em branco vai abrir em uma nova aba

Passo 4: Clique em 'Documento sem título' no topo e dê um nome

Funções essenciais que você precisa saber:

Formatação básica:

- Negrito: Selecione o texto e aperte Ctrl+B
- Itálico: Ctrl+I
- Sublinhado: Ctrl+U
- Títulos: Use o menu 'Estilos' para definir Título 1, Título 2, etc.

Inserir tabela:

- Clique em 'Inserir' > 'Tabela' > Escolha o número de linhas e colunas

Inserir imagem:

- Clique em 'Inserir' > 'Imagem' > Escolha de onde (computador, drive, URL)

Verificar ortografia:

- O Docs verifica automaticamente (palavras erradas ficam sublinhadas em vermelho)
- Para verificar tudo: 'Ferramentas' > 'Ortografia e gramatica'

A grande vantagem do Google Docs sobre o Word:

- Salva automaticamente (nunca mais perca um documento!)
- Varias pessoas podem editar ao mesmo tempo
- Historico de versoes (pode voltar para versoes anteriores)
- Acessivel de qualquer dispositivo com internet

Google Sheets: planilhas para o dia a dia

O Google Sheets e o equivalente ao Excel, mas online e gratuito. No escritorio, voce vai usar planilhas para controle de despesas, listas de contatos, acompanhamento de tarefas e muito mais.

Como criar uma planilha:

Passo 1: No Google Drive, clique em 'Novo' > 'Planilhas Google'

Passo 2: Uma planilha em branco vai abrir

Passo 3: De um nome clicando em 'Planilha sem titulo'

Conceitos basicos:

- Celula: Cada quadradinho da planilha e uma celula
- Coluna: As colunas sao verticais e identificadas por letras (A, B, C...)
- Linha: As linhas sao horizontais e identificadas por numeros (1, 2, 3...)
- Referencia: Cada celula tem um endereco unico (ex: A1, B3, C10)

Formulas essenciais que toda secretaria precisa:

SOMA: Soma valores. Exemplo: =SOMA(A1:A10) soma tudo de A1 ate A10.

MEDIA: Calcula a media. Exemplo: =MEDIA(B1:B20).

CONT.VALORES: Conta quantas células tem conteúdo. Exemplo: =CONT.VALORES(A:A).

HOJE: Mostra a data de hoje. Exemplo: =HOJE().

SE: Faz uma condição. Exemplo: =SE(A1>100,"Acima","Abaixo").

Planilhas úteis para o escritório:

- Controle de despesas mensais
- Lista de contatos de fornecedores
- Acompanhamento de tarefas e prazos
- Controle de estoque de material de escritório
- Registro de ligações e recados

Google Calendar: gerenciando agendas

O Google Calendar é sua ferramenta mais importante para gerenciar compromissos. Você pode organizar a agenda do seu chefe, da equipe e a sua própria, tudo em um lugar.

Como acessar: calendar.google.com

Criando um evento:

Passo 1: Clique no dia e horário desejado

Passo 2: Adicione título do evento

Passo 3: Defina horário de início e fim

Passo 4: Adicione local (presencial ou link de reunião)

Passo 5: Adicione convidados (emails dos participantes)

Passo 6: Configure lembretes (ex: 1 dia antes + 30 minutos antes)

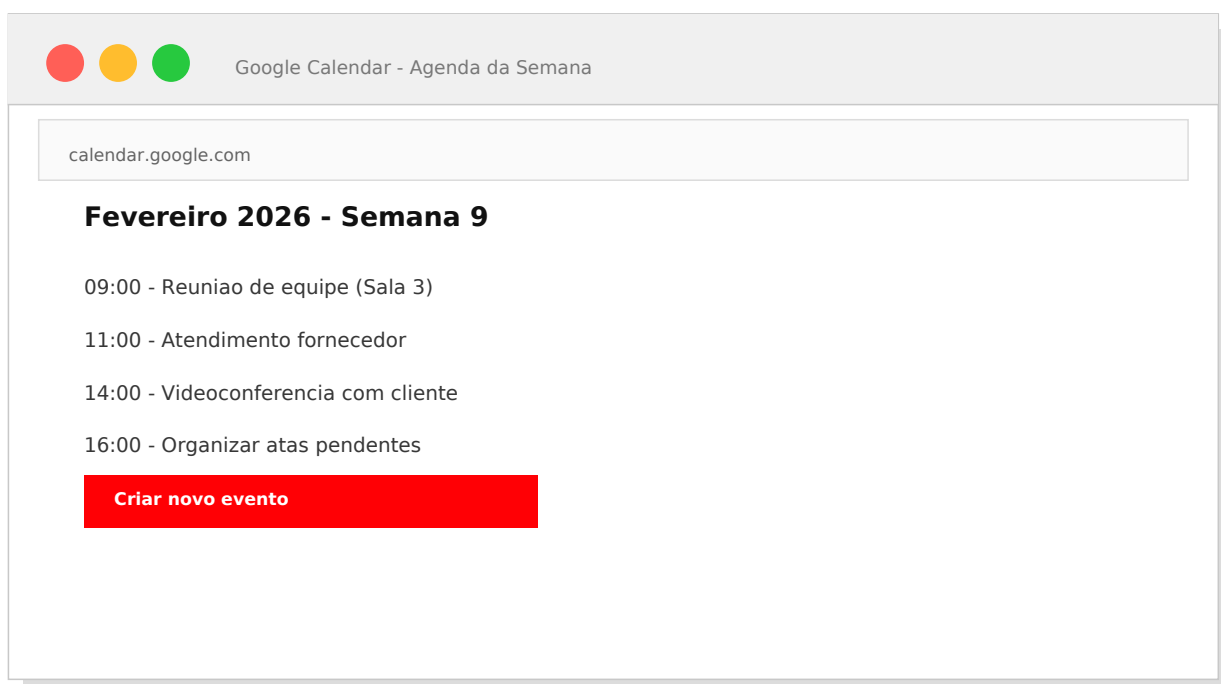
Passo 7: Clique em 'Salvar'

Os convidados receberão um email com o convite e poderão aceitar ou recusar.

Dicas profissionais:

1. BLOQUEIE tempo para tarefas: Além de reuniões, bloqueie horários para tarefas administrativas ('Organizar arquivos', 'Responder emails').

2. Use cores diferentes: Atribua cores para tipos de compromisso (azul = reuniões, verde = tarefas, vermelho = urgente).
3. Configure lembretes automáticos: Sempre coloque lembrete de 1 dia antes E 30 minutos antes.
4. Compartilhe a agenda: Se você gerencia a agenda do chefe, peça acesso de edição ao calendário dele.
5. Confirme reuniões no dia anterior: Envie uma mensagem aos participantes confirmando data, hora e pauta.



Gmail profissional: organizando sua caixa de entrada

Se você trabalha em um escritório que usa Google, o Gmail será sua principal ferramenta de comunicação. Vamos organizar para máxima produtividade.

Organização com marcadores (labels):

Em vez de pastas, o Gmail usa marcadores. Um email pode ter VÁRIOS marcadores ao mesmo tempo (diferente de pastas onde o email só pode estar em uma).

Marcadores sugeridos para o escritório:

- Urgente

- Aguardando resposta
- Para arquivar
- [Nome do chefe]
- Fornecedores
- Clientes

Como criar um marcador:

No menu lateral esquerdo, role até o final e clique em 'Mais' > 'Criar novo marcador'.

Filtros automáticos:

Você pode criar regras para que e-mails sejam organizados automaticamente.

Exemplo: Todo e-mail de 'fornecedor@empresa.com' recebe automaticamente o marcador 'Fornecedores'.

Como: Clique na seta ao lado da barra de pesquisa > Preencha os critérios > 'Criar filtro' > Escolha a ação.

Dica de produtividade -- A regra dos 2 minutos:

Ao abrir um e-mail, decida imediatamente:

- Se leva menos de 2 minutos: responda AGORA
- Se leva mais de 2 minutos: marque como 'Para fazer' e reserve um horário
- Se é informativo: leia e arquive
- Se não é para você: encaminhe para a pessoa certa

Nunca deixe sua caixa de entrada virar um caos. Processe e-mails pelo menos 3 vezes ao dia: manhã, após almoço e fim do dia.

Modulo 3: Comunicacao Empresarial

Objetivos deste modulo:

- Escrever emails profissionais perfeitos
- Redigir atas de reuniao e relatorios
- Dominar comunicacao formal e informal
- Evitar erros comuns na comunicacao escrita

Email profissional: o guia completo

O email e a principal ferramenta de comunicacao formal no escritorio. Um email mal escrito pode prejudicar sua imagem e a da empresa. Um email bem escrito demonstra profissionalismo e competencia.

Estrutura do email profissional perfeito:

1. ASSUNTO: Claro e especifico. NUNCA envie email sem assunto!

Bom: 'Reuniao dia 15/03 as 14h - Projeto Alpha'

Ruim: 'Reuniao' ou (vazio)

2. SAUDACAO:

Formal: 'Prezado(a) Sr./Sra. [Sobrenome],'

Semi-formal: 'Bom dia, [Nome],'

Para conhecidos: 'Ola, [Nome],'

3. CORPO:

Primeiro paragrafo: Va direto ao ponto. Diga o objetivo do email.

Paragrafos intermediarios: Detalhes necessarios, de forma concisa.

Ultimo paragrafo: Acao esperada ou proximo passo.

4. FECHAMENTO:

Formal: 'Atenciosamente,' ou 'Cordialmente,'

Semi-formal: 'Abraços,' ou 'Obrigada,'

5. ASSINATURA:

Nome completo

Cargo

Empresa

Telefone

Email

Exemplo completo:

Assunto: Confirmação de reunião - 15/03 as 14h

Prezado Sr. Silva,

Gostaria de confirmar a reunião agendada para o dia 15/03, as 14h, na sala de reuniões do 3o andar.

A pauta prevista é: revisão do orçamento do Projeto Alpha e definição dos próximos passos.

Por favor, confirme sua presença respondendo este email.

Atenciosamente,

Maria Santos

Assistente Administrativa

Empresa XYZ | (31) 9999-9999

Ata de reunião profissional

A ata é o registro oficial do que foi discutido e decidido em uma reunião. Como secretária, você provavelmente será responsável por redigi-la. Uma boa ata é clara, objetiva e inclui todos os pontos importantes.

Modelo de ata:

ATA DE REUNIAO

Assunto: [Titulo da reunião]

Data: [dia/mes/ano]

Horario: [inicio] as [fim]

Local: [sala/endereco ou link da videoconferencia]

Participantes: [lista completa de quem participou]

Ausentes: [quem foi convocado mas nao compareceu]

1. PAUTA

1.1 [Primeiro assunto discutido]

1.2 [Segundo assunto discutido]

2. DISCUSSOES

[Resumo objetivo do que foi debatido em cada ponto da pauta]

3. DECISOES

- [Decisao 1] -- Responsavel: [nome] -- Prazo: [data]

- [Decisao 2] -- Responsavel: [nome] -- Prazo: [data]

4. PROXIMOS PASSOS

- [Acao 1] -- Responsavel: [nome] -- Data: [data]

- [Acao 2] -- Responsavel: [nome] -- Data: [data]

5. PROXIMA REUNIAO

Data: [data] -- Horario: [hora] -- Local: [local]

Dicas para uma boa ata:

- Nao tente transcrever tudo palavra por palavra -- capture os pontos essenciais

- Foque em DECISOES e RESPONSAVEIS

- Envie a ata em ate 24 horas apos a reuniao

- Peca confirmacao dos participantes

- Use o ChatGPT para formatar: 'Tenho estas anotacoes de reuniao. Transforme em uma ata profissional: [cole suas anotacoes]'

Relatorios e oficios

Relatorios e oficios sao documentos formais que voce pode precisar redigir. Cada um tem estrutura propria.

RELATORIO:

Documento que apresenta informacoes, analises ou resultados sobre um tema especifico.

Estrutura basica:

1. Titulo e data
2. Objetivo do relatorio (por que esta sendo feito)
3. Informacoes/dados coletados
4. Analise dos dados
5. Conclusoes e recomendacoes
6. Anexos (se necessario)

Exemplo: 'Relatorio de Despesas -- Janeiro 2026'

Objetivo: Apresentar o resumo de despesas do departamento administrativo.

Dados: [tabela com categorias e valores]

Analise: 'As despesas com material de escritorio aumentaram 15% em relacao a dezembro, principalmente por conta da compra de [item].'

Recomendacao: 'Sugerimos cotar novos fornecedores para reduzir custos.'

OFICIO:

Comunicacao formal entre empresas ou entre empresa e orgaos publicos.

Estrutura:

- Cabecalho com dados da empresa
- Data e local
- Numero do oficio (ex: OF 001/2026)
- Destinatario
- Assunto
- Corpo do texto (formal e objetivo)
- Fechamento e assinatura

Dica: mantenha uma pasta com modelos de todos os tipos de documentos que voce ja criou. Assim, na proxima vez, basta adaptar o modelo em vez de criar do zero.

Erros fatais na comunicacao escrita

Erros de comunicacao podem causar desde situacoes constrangedoras ate problemas serios. Aqui estao os mais comuns e como evita-los:

ERRO 1 -- 'Responder a Todos' sem necessidade:

Quando alguem envia email para 20 pessoas e voce responde algo que so interessa ao remetente, NAO use 'Responder a Todos'. Use 'Responder' simples.

ERRO 2 -- Enviar email para a pessoa errada:

SEMPRE verifique o destinatario antes de clicar em enviar. Especialmente com nomes parecidos. Enviar dados financeiros para o cliente errado e um desastre.

ERRO 3 -- Esquecer o anexo:

Quantas vezes voce ja recebeu 'segue o documento anexo' sem anexo? Antes de clicar em enviar, verifique se o anexo esta la. Dica: adicione o anexo PRIMEIRO, depois escreva o email.

ERRO 4 -- Erros de portugues:

Releia TUDO antes de enviar. Erros gramaticais em comunicacoes profissionais passam impressao de desleixo. Use o corretor ortografico e, se possivel, peca para o ChatGPT revisar textos importantes.

ERRO 5 -- Tom ambiguo:

Textos escritos nao tem tom de voz. Uma frase como 'Preciso disso para ontem' pode soar como brincadeira ou como ameaca. Na duvida, seja mais formal e adicione contexto.

ERRO 6 -- Emails muito longos:

Se o email tem mais de 3 paragrafos, considere dividir em topicos ou fazer uma reuniao. Ninguem le emails gigantes com atencao.

Modulo 4: Organizacao e Gestao do Tempo

Objetivos deste modulo:

- Gerenciar agenda e compromissos com eficiencia
- Priorizar tarefas usando metodos comprovados
- Organizar reunioes do inicio ao fim
- Manter-se produtiva mesmo em dias caoacos

Priorizacao: a Matriz de Eisenhower

A Matriz de Eisenhower e o metodo de priorizacao mais eficaz e simples que existe. Ela divide todas as suas tarefas em 4 quadrantes baseados em urgencia e importancia.

QUADRANTE 1 -- URGENTE + IMPORTANTE: Faca AGORA

Exemplos: reuniao com cliente em 1 hora, prazo de entrega hoje, problema tecnico urgente.

Acao: Resolva imediatamente. Essas tarefas nao podem esperar.

QUADRANTE 2 -- IMPORTANTE mas NAO URGENTE: Agende

Exemplos: organizar o arquivo morto, aprender Excel avancado, planejar a semana.

Acao: Bloqueie tempo na agenda para fazer. ESTE E O QUADRANTE MAIS IMPORTANTE.

Se voce dedica tempo aqui, menos coisas viram urgentes.

QUADRANTE 3 -- URGENTE mas NAO IMPORTANTE: Delegue

Exemplos: atender telefone que nao e para voce, responder emails rotineiros, tarefas que qualquer pessoa pode fazer.

Acao: Se possivel, delegue. Se nao, faca rapido e saia.

QUADRANTE 4 -- NEM URGENTE NEM IMPORTANTE: Elimine

Exemplos: rolar redes sociais pessoais, fofocas, reunioes sem pauta definida.

Acao: Elimine ou minimize ao maximo.

A maioria das pessoas gasta o dia todo nos quadrantes 1 e 3 (apagando incendios). O

segredo dos profissionais mais produtivos e investir tempo no quadrante 2, PREVENINDO que coisas se tornem urgentes.

Como aplicar: No começo de cada dia, liste suas tarefas e classifique em um dos 4 quadrantes. Comece pelo Q1, depois Q2, depois Q3. Ignore o Q4.

Planejamento Semanal da Secretária

Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom
Processar emails + Organizar agenda	Confirmar reuniões + Preparar docum	Atualizar planilhas + Acompanhar pr	Redigir atas + Follow-up de pendenc	Arquivar documentos + Planejar prox	Estudar nova ferramenta ou habilida	Descanso e organizacao pessoal

Organizando reuniões perfeitas

Organizar reuniões é uma das principais responsabilidades de uma secretária. Uma reunião bem organizada mostra profissionalismo e eficiência.

ANTES da reunião:

1. Definir data, hora e duração com o gestor
2. Verificar disponibilidade dos participantes (Google Calendar)
3. Reservar sala (ou criar link de videoconferência)
4. Enviar convite com PAUTA pelo menos 48h antes
5. Confirmar presença dos participantes 24h antes
6. Preparar material necessário (apresentação, relatórios, documentos)
7. Testar equipamentos (projetor, microfone, câmera)
8. Providenciar água, café, bloco de notas e canetas

DURANTE a reunião:

1. Receber participantes com sorriso e direcionar aos lugares
2. Verificar se todos estão confortáveis
3. Anotar pontos principais para a ata
4. Controlar o tempo (avisar quando faltar 10 minutos)
5. Registrar decisões e responsáveis

DEPOIS da reunião:

1. Organizar a sala (recolher copos, organizar cadeiras)
2. Redigir a ata em até 24 horas
3. Enviar a ata para todos os participantes

4. Agendar follow-up das decisoes tomadas
5. Arquivar documentos da reuniao

Dica profissional: Crie um template de 'Checklist de Reuniao' no Google Docs e use para TODA reuniao. Assim voce nunca esquece nada.

Gestao de multiplas tarefas

Uma secretaria tipicamente gerencia dezenas de tarefas simultaneamente: agenda, emails, telefonemas, documentos, recepcao, reunioes. A chave e ter um SISTEMA, nao depender da memoria.

Metodo das 3 listas:

Lista 1 -- HOJE (3-5 tarefas prioritarias):

Defina no inicio do dia as 3-5 coisas mais importantes que PRECISAM ser feitas hoje. Foque nelas antes de qualquer coisa.

Lista 2 -- ESTA SEMANA (10-15 tarefas):

Tarefas que precisam ser feitas nos proximos dias mas nao necessariamente hoje. Revise toda manha e mova o que for prioridade para a Lista 1.

Lista 3 -- BACKLOG (tudo o mais):

Tarefas futuras, ideias, projetos de longo prazo. Revise semanalmente (toda sexta-feira).

Ferramentas para gerenciar tarefas:

- Google Tasks: Integrado ao Gmail e Calendar. Simples e eficiente.
- Todoist: Aplicativo de tarefas com prioridades. Gratuito.
- Notion: Para quem quer organizar tarefas, notas e projetos em um lugar.
- Papel e caneta: Sim, ainda funciona! Um caderno com a lista do dia e poderoso.

Dicas para dias caoacos:

- Quando tudo parecer urgente, PARE por 2 minutos e classifique com a Matriz de Eisenhower
- Agrupe tarefas similares (responder todos os emails de uma vez, fazer todas as ligacoes de uma vez)

- Use a regra dos 2 minutos: se a tarefa leva menos de 2 minutos, faça agora em vez de anotar
- Se algo pode ser delegado, delegue. Pedir ajuda não é fraqueza -- é inteligência

Organização de arquivos físicos e digitais

Uma boa organização de arquivos economiza horas de trabalho por semana. Nada é mais frustrante que precisar de um documento urgente e não encontrá-lo.

ARQUIVOS DIGITAIS:

Regras de nomenclatura:

- Comece com a data: 2026-02-25_Relatorio_Mensal.pdf
- Use underscores ou hifens em vez de espaços
- Não use acentos ou caracteres especiais
- Versões: v1, v2, v_final (ou data)

Estrutura de pastas no Google Drive:

Empresa/

01_Administrativo/

Contratos/

Financeiro/

RH/

02_Clientes/

Cliente_A/

Cliente_B/

03_Reunioes/

2026-02-25_Reuniao_Projeto/

04_Modelos/

Modelo_Atta.docx

Modelo_Oficio.docx

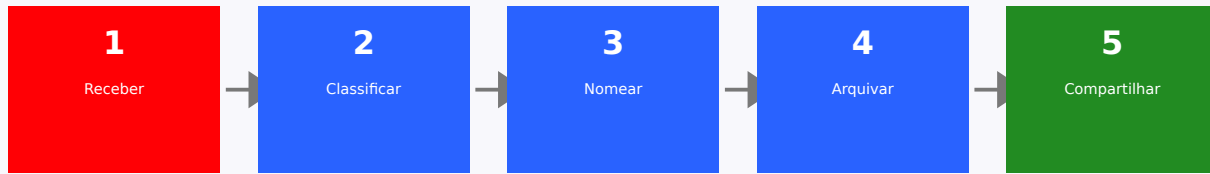
ARQUIVOS FISICOS:

- Use pastas suspensas ou caixas organizadoras
- Etiquete tudo (pasta, gaveta, prateleira)
- Organize por categoria e depois por data
- Faça limpeza trimestral (mova arquivos antigos para arquivo morto)

- Mantenha um índice (planilha) do que tem no arquivo morto

A regra dos 30 segundos: voce deve conseguir encontrar qualquer documento em no maximo 30 segundos. Se nao consegue, sua organizacao precisa melhorar.

Processo de Gestao de Documentos



Fluxo do processo

Modulo 5: IA para o Escritorio

Objetivos deste modulo:

- Usar ChatGPT para redigir emails e documentos em minutos
- Automatizar tarefas repetitivas com IA
- Resumir documentos longos com um clique
- Criar apresentacoes e relatorios com ajuda de IA

ChatGPT: seu assistente pessoal no escritorio

A Inteligencia Artificial pode ser a melhor aliada de uma secretaria. Com o ChatGPT, tarefas que levavam horas podem ser feitas em minutos. E voce nao precisa ser expert em tecnologia -- basta saber digitar.

Tarefas do escritorio que a IA acelera drasticamente:

1. Redigir emails: Em vez de ficar 15-20 minutos pensando em como escrever, descreva o que quer e o ChatGPT escreve em segundos.

Prompt: 'Escreva um email formal para o fornecedor solicitando orcamento de 500 canetas e 200 blocos de notas. Prazo de entrega: ate 15/03. Tom profissional.'

2. Resumir documentos longos: Recebeu um relatorio de 30 paginas? Cole no ChatGPT e peca: 'Resuma este documento em 5 pontos principais.'

3. Criar pautas de reuniao: 'Crie uma pauta de reuniao sobre o orcamento do projeto X. Inclua 5 topicos relevantes, tempo estimado para cada e responsavel.'

4. Redigir atas: 'Com base nestas anotacoes, crie uma ata de reuniao profissional: [cole suas anotacoes].'

5. Traduzir textos: 'Traduza este email para ingles formal: [cole o email].'

6. Corrigir textos: 'Revise este texto e corrija erros de portugues, melhore a clareza e mantenha tom profissional: [cole o texto].'

7. Criar apresentacoes: 'Crie o conteudo de uma apresentacao de 10 slides sobre [tema]. Para cada slide, inclua titulo e 3-5 bullet points.'

IMPORTANTE: Sempre revise o que a IA produz antes de usar. Ela e sua assistente de primeiro rascunho, nao sua substituta.

Tarefa do Escritorio	Tempo SEM IA	Tempo COM IA
Redigir email formal	15-20 minutos	2-3 minutos
Resumir documento de 20 pag	1-2 horas	5 minutos
Criar pauta de reuniao	30 minutos	3 minutos
Traduzir texto para ingles	30-60 minutos	1 minuto
Criar conteudo de apresentaca	2-3 horas	15 minutos
Redigir ata de reuniao	45 minutos	10 minutos

Processos Manuais vs Digitais

Manual	Digital
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Documentos em papel, dificil locali ✗ Agenda fisica, sem lembretes ✗ Emails sem organizacao ✗ Atas escritas a mao ✗ Planilhas no caderno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Google Drive organizado, busca inst ✓ Google Calendar com alertas automat ✓ Gmail com filtros e marcadores ✓ Atas no Google Docs com IA ✓ Google Sheets com formulas automati

Prompts prontos para o dia a dia no escritorio

Aqui estao prompts testados que voce pode copiar e usar imediatamente:

AGENDAMENTO DE REUNIAO:

'Escreva um email formal agendando reuniao com [nome/cargo] para o dia [data] as [hora] sobre [assunto]. Local: [local]. Peca confirmacao de presenca. Tom profissional.'

RESUMO DE DOCUMENTO:

'Resuma o texto abaixo em 5 pontos principais, destacando decisoes e prazos

mencionados: [cole o texto]'

ATA DE REUNIAO:

'Transforme estas anotacoes em uma ata de reuniao profissional com: participantes, pauta, discussoes, decisoes com responsaveis e prazos, e proximos passos. Anotacoes: [cole suas anotacoes]'

RESPOSTA A EMAIL:

'Escreva uma resposta profissional para este email. Confirme o recebimento, informe que estou verificando com [pessoa] e darei retorno em [prazo]. Email original: [cole o email]'

MODELO DE OFICIO:

'Crie um oficio da empresa [nome] para [destinatario] sobre [assunto]. Inclua numero de oficio, data, saudacao formal e fechamento adequado.'

CORRECAO DE TEXTO:

'Revise o texto abaixo. Corrija erros de portugues, melhore a clareza e mantenha o tom profissional. Nao mude o sentido. Texto: [cole o texto]'

ORGANIZACAO DE IDEIAS:

'Tenho estas ideias soltas sobre [tema]: [cole ideias]. Organize em topicos logicos e crie uma estrutura clara.'

Salve estes prompts em um documento chamado 'Meus Prompts de Escritorio' e consulte sempre que precisar.

Outras ferramentas de IA uteis no escritorio

Alem do ChatGPT, existem outras ferramentas de IA que podem ajudar no dia a dia do escritorio:

1. Google Gemini:

Integrado ao Google Workspace. Pode resumir emails longos no Gmail, criar tabelas no Sheets, e gerar textos no Docs. Se sua empresa usa Google, explore o Gemini.

2. Microsoft Copilot:

Integrado ao Word, Excel, PowerPoint e Outlook. Se sua empresa usa Microsoft Office, o Copilot pode criar documentos, analisar dados e montar apresentações.

3. Otter.ai:

Transcreve reuniões automaticamente. Você ativa a gravação e ele transcreve tudo em texto. Ótimo para criar atas sem precisar anotar manualmente.

4. Canva AI:

Cria designs profissionais com IA. Ótimo para apresentações, cartazes e materiais visuais.

5. Notion AI:

Organiza notas, projetos e tarefas com assistência de IA. Pode resumir, traduzir e expandir textos.

6. Grammarly:

Corrige textos em inglês em tempo real. Se você lida com correspondência internacional, é indispensável.

A maioria dessas ferramentas tem versão gratuita suficiente para o dia a dia. Experimente uma por vez e veja qual se encaixa melhor na sua rotina.

IA com responsabilidade no trabalho

Usar IA no trabalho é cada vez mais comum, mas existem regras importantes a seguir:

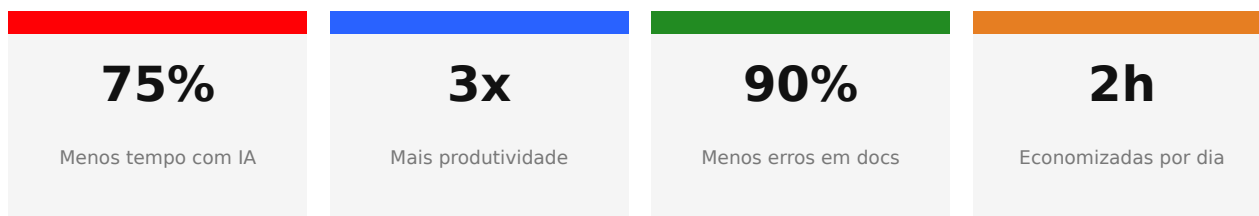
1. Verifique a política da empresa: Algumas empresas proíbem o uso de certas ferramentas de IA, especialmente para dados sensíveis. Pergunte ao seu gestor antes de usar.
2. Nunca cole dados confidenciais no ChatGPT: Contratos com cláusulas sigilosas, dados financeiros detalhados, informações pessoais de clientes -- nada disso deve ser colado em ferramentas de IA externas.
3. Sempre revise antes de enviar: A IA pode cometer erros, inventar informações ou usar um tom inadequado. Você é responsável por tudo que sai com seu nome.

4. Não minta sobre o uso de IA: Se seu chefe perguntar se você usou IA para escrever algo, seja honesta. Usar IA para ser mais produtiva e inteligente, não trapaça.

5. Use a IA como ASSISTENTE, não como SUBSTITUTA: A IA faz o rascunho, você faz a revisão e personalização. Seu julgamento, experiência e toque pessoal são o que fazem a diferença.

6. Continue aprendendo: A IA muda rapidamente. Dedique 15-30 minutos por semana para aprender novas funcionalidades e ferramentas.

A secretária que domina IA tem uma vantagem ENORME no mercado de trabalho. Enquanto outras profissionais levam horas em tarefas rotineiras, você resolve em minutos e usa o tempo extra para atividades de maior valor.



Modulo 6: Atendimento ao Cliente

85%

Objetivos deste modulo:

- Atender clientes por telefone e pessoalmente com excelencia
- Gerenciar visitantes e criar boa impressao
- Lidar com situacoes dificeis e reclamacoes
- Dominar o atendimento multicanal

Atendimento telefonico profissional

O telefone ainda e um dos principais canais de contato de muitas empresas. Seu atendimento telefonico representa a empresa inteira.

Roteiro de atendimento telefonico:

1. Atenda com sorriso na voz (sim, o sorriso se percebe!)
2. Identifique-se: '[Empresa], [seu nome], bom dia/boa tarde'
3. Ouca com atencao total, sem interromper
4. Anote tudo: nome do interlocutor, empresa, assunto, telefone de retorno, horario
5. Se puder resolver: resolva na hora com simpatia
6. Se nao puder resolver: 'Vou verificar com [pessoa/setor] e retorno em [prazo]'
7. Confirme informacoes antes de encerrar
8. Despeca-se: 'Obrigada pela ligacao. Tenha um bom dia!'

Frases essenciais:

- 'Um momento, por favor, vou verificar'
- 'O Sr./Sra. [nome] esta em reuniao no momento. Gostaria de deixar recado?'
- 'Vou transferir para o setor responsavel. Um momento.'
- 'Posso ajudar em algo mais?'
- 'Vou anotar para que o Dr. [nome] retorne a ligacao'

O que NUNCA fazer:

- Dizer 'nao sei' sem oferecer solucao ('Vou verificar para o senhor')
- Deixar a pessoa esperando mais de 2 minutos sem aviso

- Comer ou beber enquanto fala ao telefone
- Falar com colegas enquanto atende
- Usar gírias ou linguagem informal

Recepção de visitantes

Como recepcionar visitantes de forma que eles se sintam bem-vindos e sua empresa passe uma imagem profissional:

Passo a passo completo:

1. Ao ver o visitante se aproximar, LEVANTE-SE. Isso demonstra respeito e atenção.
2. Cumprimente com sorriso e contato visual: 'Bom dia! Seja bem-vindo(a) a [empresa]. Como posso ajudar?'
3. Pergunte o nome e com quem tem reunião: 'Pode me dizer seu nome e com quem você tem reunião?'
4. Ofereça uma bebida: 'Posso oferecer água, café ou chá?' (Sempre ofereça, mesmo que pareça desnecessário.)
5. Informe o tempo de espera: 'O Dr. Silva está finalizando uma reunião e estará disponível em cerca de 5 minutos. Por favor, fique à vontade.'
6. Avise o anfitrião: Ligue ou envie mensagem para o colaborador: '[Visitante] chegou para a reunião das [hora].'
7. Acompanhe até a sala: 'Por favor, me acompanhe até a sala de reuniões.' Caminhe à frente, indicando o caminho.
8. Ao final da visita: Se possível, acompanhe até a saída. 'Foi um prazer recebê-lo(a). Tenha um bom dia!'

Registro de visitantes:

Mantenha um registro (planilha ou caderno) com: data, hora de chegada, nome do visitante, empresa, quem visitou, hora de saída. Isso é importante para segurança e

controle.

Lidando com situações difíceis

Nem todo atendimento é agradável. Você vai lidar com clientes irritados, fornecedores impacientes e visitantes insatisfeitos. A forma como você lida com essas situações define seu profissionalismo.

A técnica LEOA para situações difíceis:

L -- OUÇA sem interromper: Deixe a pessoa falar. Não tente se defender ou justificar enquanto ela está desabafando. Apenas ouça com atenção.

E -- EMPATIZE: Demonstre que você entende a frustração. 'Entendo perfeitamente sua frustração' ou 'Isso realmente não deveria ter acontecido'.

O -- OFEREA solução: 'Vou resolver isso para o senhor agora mesmo' ou 'Deixe-me verificar a melhor forma de resolver. Pode me dar 5 minutos?'

A -- ACOMPANHE: Não abandone a pessoa. Acompanhe até a resolução e confirme que ficou satisfeita.

NUNCA faça:

- Levar para o lado pessoal (a pessoa está brava com a situação, não com você)
- Discutir ou ficar na defensiva
- Dizer 'não é meu departamento' (resolva ou encaminhe)
- Elevar o tom de voz
- Fazer promessas que não pode cumprir

Se a situação ficar fora do controle:

'Entendo sua insatisfação e quero muito ajudar. Vou chamar meu gestor para que possamos resolver da melhor forma possível. Um momento, por favor.'

Depois de resolver, respire fundo e não leve o estresse para o próximo atendimento. Cada pessoa merece ser atendida com o mesmo profissionalismo.

Atendimento multicanal

Hoje em dia, clientes entram em contato por vários canais: telefone, email, WhatsApp, redes sociais, presencial. Você precisa saber gerenciar todos.

Prioridade de atendimento:

1. Presencial (a pessoa está na sua frente -- prioridade máxima)
2. Telefone (está esperando na linha)
3. WhatsApp (espera resposta rápida, mas pode aguardar alguns minutos)
4. Email (pode esperar até 24h úteis)

Se estiver atendendo pessoalmente e o telefone tocar:

'Com licença, preciso atender rapidamente.' Ao telefone: '[Empresa], bom dia. Estou em atendimento no momento. Posso retornar em 5 minutos?'

Gestão do WhatsApp Business no escritório:

- Configure mensagem automática de saudação
- Configure mensagem de ausência para fora do horário
- Use respostas rápidas para perguntas frequentes
- Não misture WhatsApp pessoal com profissional
- Responda sempre dentro do horário comercial

Para redes sociais:

- Se a empresa tem perfil ativo, alguém deve monitorar DMs diariamente
- Responda com tom profissional mesmo nas redes sociais
- Nunca discuta com clientes publicamente -- leve para o privado

O ideal é ter um registro único de todos os contatos, independente do canal. Uma planilha simples resolve: Data | Canal | Nome | Assunto | Status | Responsável.



Modulo 7: Carreira e Currículo

100%

Objetivos deste modulo:

- Construir um curriculo atrativo e moderno
- Se preparar para entrevistas de emprego
- Usar IA para melhorar seu curriculo e se preparar
- Planejar sua evolucao profissional

Currículo que se destaca no mercado

Seu curriculo e a porta de entrada para oportunidades profissionais. Recrutadores gastam em media 7 segundos olhando um curriculo antes de decidir se le ou descarta. Cada detalhe conta.

Estrutura ideal do curriculo:

1. DADOS PESSOAIS:

Nome completo, telefone (WhatsApp), email profissional, cidade.

NAO inclua: CPF, RG, data de nascimento, estado civil, foto (a menos que peca).

2. OBJETIVO PROFISSIONAL:

Uma frase clara e especifica. Exemplo: 'Secretaria Executiva com foco em gestao de agenda, comunicacao empresarial e uso de ferramentas digitais.'

3. RESUMO DE QUALIFICACOES:

3-5 bullets com seus principais diferenciais. Exemplo:

- 3 anos de experiencia em suporte administrativo
- Dominio do Google Workspace e Microsoft Office
- Experiencia com atendimento ao cliente multicanal
- Conhecimento de IA aplicada ao escritorio (ChatGPT, Gemini)

4. EXPERIENCIA PROFISSIONAL:

Do mais recente para o mais antigo. Para cada emprego:

Cargo | Empresa | Periodo

- Realizacao 1 (use numeros: 'Organizei mais de 200 reunioes')
- Realizacao 2
- Realizacao 3

5. FORMACAO:

Cursos relevantes, do mais recente para o mais antigo.

6. HABILIDADES:

Idiomas, softwares, certificacoes.

Dica: Maximo 2 paginas. Use fonte legivel (Arial 11 ou Calibri 11). Envie em PDF.

Preparacao para entrevistas

Uma boa preparacao e 80% do sucesso em uma entrevista. Aqui esta tudo que voce precisa saber.

ANTES da entrevista:

1. Pesquise a empresa: site, redes sociais, noticias. Saiba o que fazem e como fazem.
2. Releia a vaga: Entenda exatamente o que estao buscando e prepare exemplos que mostrem que voce tem essas qualidades.
3. Prepare respostas para perguntas comuns (detalhadas abaixo).
4. Escolha a roupa na noite anterior (adequada ao ambiente).
5. Planeje chegar 15 minutos antes.
6. Leve copias impressas do curriculo.

Perguntas mais frequentes e como responder:

'Fale sobre voce': Resumo profissional de 2 minutos. NAO conte sua vida pessoal. Foque em experiencia, habilidades e o que pode contribuir.

'Qual seu maior defeito?': Cite algo REAL e mostre o que esta fazendo para melhorar. Exemplo: 'Tendo a ser perfeccionista, o que as vezes me faz demorar mais em tarefas. Estou aprendendo a priorizar o que e essencial.'

'Por que quer trabalhar aqui?': Use a pesquisa que fez sobre a empresa. Exemplo: 'Admiro o trabalho da empresa na area X e acredito que minha experiencia em Y pode

contribuir para o crescimento do time.'

'Onde se ve em 5 anos?': Mostre ambicao alinhada a empresa. 'Me vejo como uma profissional de referencia em gestao administrativa, tendo crescido junto com a empresa.'

'Conte uma situacao dificil que enfrentou': Use o metodo STAR: Situacao (contexto), Tarefa (seu papel), Acao (o que fez), Resultado (como resolveu).

DURANTE a entrevista:

- Mantenha contato visual
- Sente-se com postura ereta
- Responda de forma concisa (nao fale demais)
- Mostre entusiasmo genuino
- Faça perguntas no final (mostra interesse)

Usando IA para impulsionar sua carreira

A IA pode ser sua aliada poderosa na busca por emprego e no desenvolvimento da carreira.

Melhorando seu curriculo com ChatGPT:

Prompt: 'Melhore meu curriculo para a vaga de secretaria executiva. Destaque habilidades em organizacao, tecnologia e atendimento. Aqui esta meu curriculo atual: [cole o curriculo]. Aqui esta a descricao da vaga: [cole a vaga].'

Preparando para entrevista com ChatGPT:

Prompt: 'Faca de conta que voce e o entrevistador para a vaga de [cargo] na empresa [empresa]. Me faca 10 perguntas comuns e, para cada uma, me de um exemplo de resposta excelente baseado no meu perfil: [descreva seu perfil].'

Escrevendo carta de apresentacao:

Prompt: 'Escreva uma carta de apresentacao para a vaga de [cargo] na [empresa]. Meu nome e [nome]. Minhas principais qualificacoes sao [liste]. Quero demonstrar entusiasmo e profissionalismo.'

Negociando salario:

Prompt: 'Qual e a faixa salarial media para [cargo] em [cidade]? Me de dicas de como negociar salario em uma entrevista de emprego de forma profissional.'

Desenvolvendo novas habilidades:

Prompt: 'Quais habilidades uma secretaria precisa desenvolver para se destacar no mercado em 2026? Crie um plano de estudo de 3 meses para eu aprender essas habilidades.'

A IA nao vai fazer o trabalho por voce, mas vai acelerar MUITO sua preparacao e dar uma vantagem sobre candidatos que nao usam essas ferramentas.

Planejando sua evolucao profissional

Uma carreira de sucesso nao acontece por acaso. Precisa de planejamento e acao consistente.

Plano de desenvolvimento em 4 trimestres:

TRIMESTRE 1 -- Fundacao:

- Complete este curso e aplique tudo que aprendeu
- Domine Google Workspace e ChatGPT
- Atualize seu curriculo e LinkedIn
- Peca feedback ao seu gestor sobre pontos de melhoria

TRIMESTRE 2 -- Aprofundamento:

- Faca um curso de Excel intermediario/avancado
- Aprenda nocoes basicas de ingles (se nao souber)
- Comece a usar IA diariamente no trabalho
- Assuma uma responsabilidade nova no escritorio

TRIMESTRE 3 -- Especializacao:

- Identifique uma area para se especializar (financeiro, RH, juridico, eventos)
- Faca cursos especificos dessa area
- Comece a construir seu portfolio profissional
- Participe de eventos e networking da area

TRIMESTRE 4 -- Posicionamento:

- Atualize LinkedIn com suas novas habilidades
- Busque certificações profissionais
- Avalie se está no lugar certo ou se é hora de buscar novas oportunidades
- Defina metas para o próximo ano

Habilidades mais valorizadas para secretárias em 2026:

1. Domínio de ferramentas digitais e IA
2. Comunicação escrita e verbal excelente
3. Organização e gestão do tempo
4. Inglês intermediário ou avançado
5. Proatividade e resolução de problemas
6. Confidencialidade e ética profissional

Checklist: Pronta para o mercado

- Currículo atualizado e revisado
- LinkedIn profissional configurado
- Domínio Google Docs, Sheets, Calendar e Drive
- Sei usar ChatGPT para tarefas do escritório
- Tenho boa comunicação verbal e escrita
- Conheço etiqueta corporativa e dress code
- Sei organizar reuniões, agendas e viagens
- Sei redigir emails, atas e relatórios profissionais
- Consigo atender clientes com excelência
- Tenho um plano de desenvolvimento profissional



Uma secretária excelente não apenas organiza o escritório -- ela faz a empresa inteira funcionar melhor. Invista em você.

-- Calazans Lumina

Gostou do conteúdo?

Conheça nossos outros cursos e serviços

- ChatGPT para Idosos -- Gratuito
- IA e ChatGPT Completo (R\$ 20)
- Marketing Digital para Iniciantes (R\$ 20)
- Google Meu Negocio do Zero (R\$ 20)
- Redes Sociais que Vendem (R\$ 20)
- Funis de Vendas Simplificado (R\$ 20)



WhatsApp



Site

CALAZANS LUMINA

calazanslumina.com.br | @calazanslumina
trafegocalazans@gmail.com | +55 31 98294-8067