

coins Congresso
Internacional
de Secretariado
2017.



Indicadores de Resultado para a área Secretarial

Maria Elizabete D'Elia



Qual a relação de
Indicadores de Resultado
com o Empoderamento do
Secretariado?



Minha missão



Meu **legado** para a Categoria

Indicadores de Secretariado

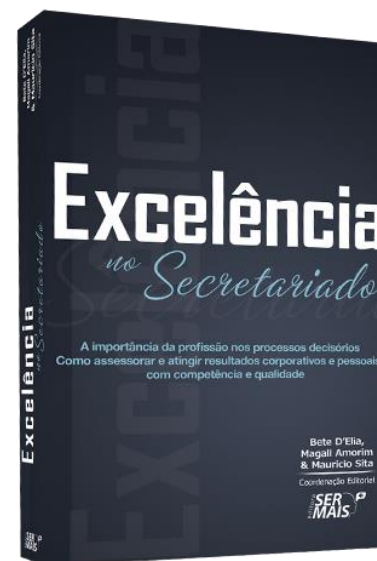


O que foi feito nestes seis anos?

- O tema já aparece em dois livros específicos da profissão;



NEIVA, E.; D'ELIA, M. E. *As Novas Competências do Profissional de Secretariado*. 3ª ed. São Paulo: IOB. 281 p.



D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.(Orgs.). *Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade*. São Paulo: Ser Mais, 2013. 416 p.

O que foi feito nestes seis anos?

- O tema foi abordado em diversas palestras e eventos de Secretariado;
- Algumas Escolas Técnicas/Faculdades de Secretariado começaram a introduzir o conceito nas Grades Curriculares;
- Um número incipiente de empresas adota Indicadores de Resultado para o Secretariado (padrões diferenciados)

Ações da minha missão

- Elaboração de um **curso de desenvolvimento** de 16 horas;
- Inclusão **do tema** na pós-graduação em Assessoria Executiva da FECAP, com **medição de itens do cotidiano da profissão** (4 turmas);
- Série de cinco artigos, **ênfatizando a importância dos Indicadores e apresentando o passo a passo** para a medição.



Resultado das ações

- Representam uma “semente” ainda frágil.
- Não formamos ainda a **massa crítica**:
 - no Secretariado;
 - no Mundo Corporativo.



Cenário atual

Prejuízos pela inexistência (para a Categoria)

- Falta de visibilidade da importância da atuação do profissional no cenário empresarial;
- Sentimento de não pertencer ao todo empresarial;
- Dificuldade para falar da sua produtividade e desempenho;
- Exclusão de programas da empresa (exemplo: participação nos resultados);
- Desmotivação.



Cenário atual

Prejuízos pela inexistência (para a Empresa / Gestores)

- Inexistem parâmetros para valorizar e mensurar as atividades;
- Desconhecimento dos processos das atividades e do tempo investido;
- Dúvida sobre a real produtividade do profissional;
- Profissional excluído de muitos programas da organização;
- Participação nos resultados e similares.



Por que criar os Indicadores?

Benefícios

- Dar visibilidade da produtividade do profissional com dados objetivos;
- Ter dados concretos para falar das suas atividades com gestores assessorados;
- Posicionamento adequado em situações de *feedback* e avaliação de desempenho;
- Argumentação coerente para solicitar um(a) auxiliar na sua equipe;
- Participação em programas da empresa que exijam critérios.



Nossa missão coletiva

- Essa **realidade** só será criada com a nossa **participação efetiva**;
- **Mudança** de alguns **paradigmas**;
- **Aprendizado e comprometimento.**



“Nada resiste a uma ideia
cujo momento chegou”
(Victor Hugo)

Secretários x Resultados



- Linguagem Objetiva
- Pensar em números
- Mensurar
- Dar Visibilidade
- Usar linguagem gestores

Pressuposto da Qualidade

“Em qualquer segmento (seja industrial, comercial ou serviços) há uma regra básica: só se gerencia aquilo que se consegue medir.”

(D'ARTAGNAN, 1995)

Profissional de secretariado: vital para o resultado final



Indicadores de Desempenho – Conceitos

“É uma relação matemática que mede, numericamente, atributos de um processo ou de seus resultados, com o objetivo de comparar esta medida com metas numéricas, pré-estabelecidas”. (FNPQ, 1995)

“São aqueles que medem diretamente os desempenhos relacionados às necessidades dos clientes e dos diferentes processos da empresa.” (SEBRAE, 1995)

“É tudo aquilo que se quer medir, ou seja, é a representação quantificada de uma informação.” (OLIVEIRA; FORMOSO; LANTELME, 1995)

Indicadores

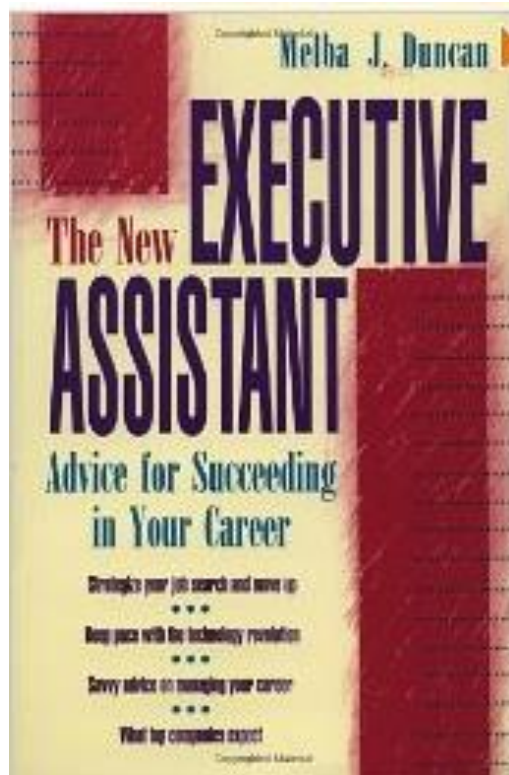
Quantitativos

- Produtividade
- O que fazemos e o quanto fazemos
- Unidades de Medida
 - Tempo e Quantidade
 - Tempo
 - Elaboração do processo x tempo estimado x quantidade

Qualitativos

- Atrelados a Ferramentas de Gestão
- BSC – *Balanced Scorecards*
- Ferramentas de Qualidade
 - Kaizen
 - PDCA
 - Outras

Em defesa do Assessor Executivo

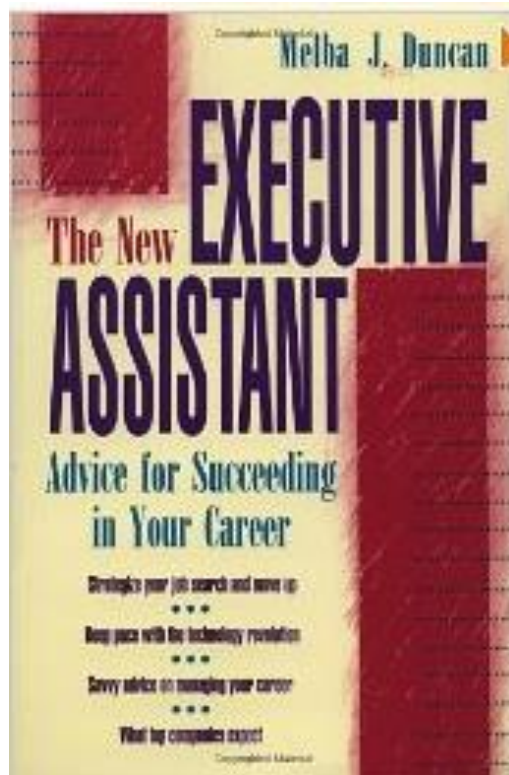


“Um bom assessor pode dar uma imensa contribuição para a produtividade em todos os níveis da organização.”

Melba J. Duncan* em entrevista a Revista Harvard Business Review – maio 2011

*Presidente da empresa de Consultoria e Recrutamento The Duncan Group

Em defesa do Assessor Executivo



“O Assessor Executivo deve tornar o Executivo 8% mais produtivo do que seria se estivesse trabalhando só. Numa semana de trabalho de 60 horas, poupar ao Executivo cerca de 5 horas.”

Melba J. Duncan* em entrevista a Revista Harvard Business Review – maio 2011

*Presidente da empresa de Consultoria e Recrutamento The Duncan Group

Exemplos de Indicadores do Profissional de Secretariado

- Estabelecidos entre Gestor e Secretária;
- Com base nas atividades realizadas;
- Vinculados à Visão, Missão, Valores e Planejamento Estratégico;
- Pesos Diferenciados para algumas atividades.

Fonte: Excelência no Secretariado – Capítulo 13 – Cibele Ortega

Exemplos de Indicadores do Profissional de Secretariado

Atividade

Peso

Fazer a gestão da agenda dos gestores assessorados, observando prioridades do negócio e dos envolvidos.

10

Fazer follow-up das pendências das reuniões da Diretoria, comunicando, antecipadamente, os envolvidos e monitorando as soluções.

5

Fonte: Excelência no Secretariado – Capítulo 13 – Cibele Ortega

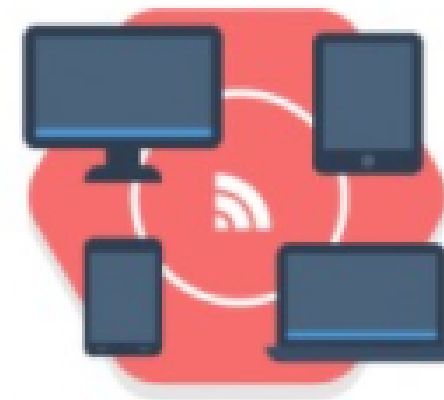
Áreas de Resultado Clássicas

- **Atendimento ao cliente** (por telefone, pessoalmente, pela Internet)
Externo e Interno
- **Assessoramento aos Gestores**
Despacho na sala / Atendimento virtual
- **Coordenação e Gerenciamento de informações**
- **Elaboração e Redação de Documentos**
Português / Outros idiomas
- **Organização de Reuniões**
- **Participação em Reuniões**
- **Organização de Viagens**
Nacionais / Internacionais
- **Follow-up**
- **Coordenação pessoas/tarefas**
Equipe / Empresa / Terceirizados
- **Pesquisa na Internet**
- **Arquivo Físico / Eletrônico**



Áreas de Resultado Novas

- Contatos com gestores e clientes internos e externos via WhatsApp / Skype
- Conference Call/hangout com equipe, clientes etc
- Elaboração de planilhas eletrônicas
- Utilização de Sistemas de Gerenciamento (SAP, ERP, MRP, outros)
- Atividades de Compliance
- Gestão de Orçamento da área
- Envio de documentos digitalizados
- Envio de arquivos – zipados ou via nuvem
- Elaboração material para reuniões, palestras, em .ppt, Prezi, Emaze.



Áreas de Resultado Pontuais

- Assessoria pessoal ao gestor
- Assessoria a expatriados
- Assessoria Social ao Depto/empresa
- Gestão Contratos Prestadores de Serviços
- Assessorar + função técnica
- **Leitura Mídias Sociais da empresa**
- **Atualização Site da empresa**



Áreas de Resultado

- Escolher as áreas de resultado mais importantes e representativas da sua atuação;
- Verificar as unidades de medida que serão utilizadas;
- Definir um prazo para a mensuração.



BSC – Balanced Scorecard

- **“Pitadas” do conceito de BSC**

- **Objetivos**
 - Clarificar a visão e a estratégia e desdobrá-la em ações

 - Definição de um processo de monitoramento, visando otimizar desempenho e resultados.

Visões do BSC

- Visão Financeira
- Visão do Cliente (Qualidade do Produto/Serviço)
- Melhoria do Processo
- Capacidade Produtiva



BSC - Indicadores Qualitativos

- **Direcionado para atividades Secretariais:**
 - Otimização do Tempo do Gestor
 - Excelência no atendimento ao Cliente
 - Otimização das Reuniões Internas
 - Otimização do Processo de Viagens Nacionais e Internacionais
 - Gestão da Informação
 - Treinamento Equipes de Linha de Frente
 - Outras

Atenção – Nova Moeda dos Negócios

- **Realidade atual do mundo corporativo**
 - Há um déficit de atenção organizacional.
 - A atenção está sujeita a limites definidos.
 - Gestores e demais profissionais sofrem de infoestresse.
 - Há um congestionamento de informações .
 - É impossível prestar atenção a mais de 200 informações diárias.

Indicador de Resultado Qualitativo

- **Formas de tornar o Gestor mais produtivo**
 - Triagem qualitativa de todas as informações
 - Gestão qualitativa dos contatos (externos e internos)
 - Gestão da agenda de compromissos
 - Administração da rotina
 - Proatividade e mediação nos conflitos internos

Referências

BARROS, C. D. *Excelência Em Serviços*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

_____. *Missão: Qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2016.

CHUNG, T. *Qualidade Começa em Mim – Manual Neurolinguístico de Liderança e Comunicação*. São Paulo: Tempo, 1999.

COVEY, S. R. *O 8º Hábito – Da Eficácia à Grandeza*. São Paulo: Frankley Covey, 2005.

KAPLAN & NORTON, D. *A Estratégia em Ação. Balanced Score Cards*. São Paulo: Elsevier Editora, 1997.

REGAZZIN, A. L. *Palestra. Como Estruturar O BSC do Secretariado*. Evento IIR. São Paulo, 2011.

Nossa bandeira atual:
Criar os Indicadores de
Resultado para a área
Secretarial.

OBRIGADA

BETE D'ELIA

Coach

Consultora

Instrutora de cursos

Palestrante

www.betedelia.com.br

facebook.com/betedelia

betedelia@uol.com.br



coins
2017.

Rua Tupi, 118, Pacaembu
São Paulo/SP - CEP: 01233-000
Tel.: (11) 3662.0241
coins@sinsesp.com.br
www.coins.com.br