

Indicadores de Resultados para o profissional de Secretariado

1º artigo

Um dos desafios do Profissional de Secretariado é mensurar e dar visibilidade aos resultados gerados.

A inexistência desses indicadores de resultado gera inúmeros prejuízos. Para o profissional, desmotivação, falta de visibilidade da importância da sua atuação e o sentimento de não pertencer ao todo empresarial. Para os gestores e empresas inexistem parâmetros para valorizar e mensurar as atividades, identificar a evolução, ocasionando que esse profissional seja excluído de muitos programas da organização, como participação nos resultados e similares.

Parte dos profissionais de secretariado sentem defasagem, entre o que fazem e o que é percebido pelos gestores e empresas, nos momentos de avaliação de desempenho.

Há dificuldade de se transmitir, de forma objetiva e quantificável, as atividades realizadas e como elas contribuem para o resultado da organização.

É vital que os Indicadores de Resultado sejam criados, para valorizar a profissão e dar visibilidade à real dimensão de sua importância no cenário corporativo.

Mesmo que estejamos ainda engatinhando nesse cenário, os primeiros passos já foram dados.

Preocupada com esse *gap* da nossa profissão, desenvolvi um projeto piloto de indicadores para o Profissional de Secretariado, considerando as atividades essenciais. Esses indicadores são quantitativos e possibilitam medir a produtividade do profissional, aliada à estimativa de tempo gasto com cada atividade.

Elaborei também um curso específico, para possibilitar aos profissionais reflexão conjunta e orientação sobre como criar os seus indicadores, adaptando-os para as realidades das empresas em que atuam.

O assunto já começa a gerar bibliografia . Tanto no Livro Excelência no

Secretariado(2013), como em As Novas Competências do Profissional de Secretariado (2013, nova edição) há capítulos sobre o Tema.

Para a evolução conjunta, é importante que haja convicção de que o profissional de Secretariado gera resultado, mesmo atuando na área meio do mundo profissional.

Há, felizmente, muitos exemplos concretos, que merecem ser compartilhados, para que os profissionais comecem a projetar a forma de dimensioná-los e dar visibilidade.

O assunto é amplo, complexo e representa uma das nossas bandeiras atuais.

O objetivo deste artigo é apresentar o assunto, aguçar a reflexão e inaugurar a série a respeito.

Bete D'Elia
Coach, Instrutora de Cursos, Palestrante.

15.9.16