

Indicadores de Resultado para o Profissional de Secretariado

2º artigo

Para que comecemos a criar os nossos indicadores, é importante que conheçamos alguns dados da história.

Façamos um retrospecto de uma época muito rica de aprendizagem e mudança de paradigmas no mundo empresarial, que foi a chegada da **Era da Qualidade**, na década de 1980.

Eu tive a felicidade de participar desse momento, que significou um divisor de águas na minha bagagem profissional.

Duas mudanças vitais foram trazidas pela Era da Qualidade :

- Colocação do **cliente no primeiro lugar da pódio** do mercado e de todas as empresas.

- **Conscientização dos profissionais que só é possível gerenciar aquilo que se pode medir.**

Mensurar a produtividade, desempenho, resultados passou a ser uma necessidade e um diferencial a partir dessa constatação.

Como já sabemos, priorizou-se a área fim das empresas, para identificar os indicadores de resultado, por serem mais tangíveis e estarem ligados à essência do negócio.

As atividades meio, como serviços, apoio e as secretariais não foram contempladas nessa primeira grande mudança.

Porém, a partir do século XXI e principalmente, na última década, todos os profissionais (áreas fim e meio) foram desafiados a criar os seus indicadores.

Para iniciar a nossa familiarização com o assunto, vamos conhecer o conceito de Indicadores.

Escolhemos duas definições que podem ser aplicadas à área do Secretariado.

" Indicadores são aqueles que medem diretamente os desempenhos relacionados às necessidades dos clientes e dos diferentes processos da empresa". (SEBRAE, 1995).

"Indicadores são elementos que medem níveis de eficiência e eficácia de uma organização, ou seja, medem o desempenho dos processos produtivos, relacionados à satisfação dos clientes". (De Rolt, 1998).

Há os indicadores quantitativos e os qualitativos.

Os quantitativos são mais adequados para medir a produtividade.

Os qualitativos estão normalmente ligados a outras ferramentas de gestão da empresa.

Para o profissional de Secretariado, recomendamos começar pelos **quantitativos, que dão visibilidade à produtividade, além de evidenciarem as atividades mais representativas e demandadas.**

Os indicadores quantitativos possibilitam também apresentar aos gestores, objetivamente, as principais atividades realizadas, a quantidade e duração. Como a essência do trabalho secretarial é levar soluções, muitas vezes, os gestores desconhecem os processos realizados, as etapas, o tempo investido, podendo até terem dúvidas sobre o desempenho dos profissionais que o assessoram.

No próximo artigo, apresentaremos “como “ iniciar a identificação dos seus indicadores de resultado e a respectiva medição.

Bete D´Elia

Coach, Instrutora de cursos, Palestrante