

Indicadores de Resultado do Profissional de Secretariado

5º artigo

Hoje, a nossa proposta é finalizar esta série.

Entendemos que não esgotamos o assunto, pois ele é realmente novo e exige um determinado tempo para fazer parte da sua rotina.

O importante é ter apresentado um modelo possível de ser implantado na nossa profissão, ampliando a compreensão dos gestores para o que fazemos e o quanto fazemos, dando visibilidade à nossa produtividade e nos possibilitando falar com uma linguagem corporativa das nossas multifunções.

Toda mudança de paradigma envolve esforço, investimento e um trabalho “extra”; a princípio, representa uma atividade a mais, no cotidiano já repleto de tarefas, solicitações, atendimentos, assessoramentos etc.

O que estimula assumir este desafio são os inúmeros benefícios, tais como: valorização da nossa atuação, dados objetivos para posicionar nossos líderes, o RH, para reuniões de feedback, avaliação de desempenho, bem como para comprovar necessidade de aumento de equipe.

No 4º artigo, exemplificamos a mensuração da Área de Resultados, **Atendimento ao Cliente** (interno ou externo), que utiliza duas unidades de medida: quantidade e média de tempo.

Apresentaremos nessa matéria exemplos de outras áreas de Resultado, cujas unidades de medida são diferentes, para que tenha uma visão global e possa estabelecer todos os seus indicadores.

Algumas Áreas de Resultado exigem a unidade de medida tempo. Entre elas, podemos mencionar : assessoramento aos gestores, follow-up, coordenação de pessoas, arquivo entre outras.

Para estimar o tempo de cada uma, podemos usar a nossa observação, aliada à anotação, no momento em que estivermos executando a atividade.

É importante lembrar que não basta ligar um cronômetro, porque a característica da nossa profissão é polivalência . Raríssimas são as vezes em que podemos nos concentrar em uma única tarefa, sem termos que, simultaneamente, atendermos um cliente, por telefone e/ou pessoalmente, chamadas do nosso gestor etc. Então, somada à nossa observação e anotação do tempo, temos que estimar e considerar essas interrupções, para chegarmos a uma média.

A Área de Resultados **Assessoramento aos Gestores** pode dar um pouco mais de trabalho, principalmente, se ele(s) utilizarem o despacho diário, o que normalmente, demanda entradas e saídas nas salas respectivas.

Para chegar à média de tempo, anote por duas semanas, o horário em que entra e sai da sala do Gestor.

Exemplo:

Período da Manhã		Período da Tarde	
Horário Entrada	Horário Saída	Horário Entrada	Horário Saída
8h30	9h	14h15	14h25
11h15	12h	16h20	16h40
Total: 75 minutos		Total: 30 minutos	
Total do dia :	105 minutos =	1h45 minutos	

Vamos considerar que ao final de 15 dias, sua média de tempo foi : 120 minutos, que correspondem a 2 horas .

Para mensurar o total da semana e do mês, o processo é simples:

- 2 h dia x 5 dias úteis : 10 h semana

- 10h semana x 4,5 semanas: 45 h mês

O 3º formato de medição é para as Áreas de Resultado, cujas atividades envolvem várias etapas, tais como: organização de reuniões, viagens etc.

Para mensurá-las, será necessário descrever o passo a passo de todas as atividades, estimando o tempo gasto em cada uma.

Exemplo :

- **Área de Resultados – Organização de Reuniões Internas**

Após escrever o passo a passo, você identificou que gasta 30 minutos para organizar uma reunião interna.

Na sua área, há 4 reuniões por semana.

- 4 x 30 minutos: 120 minutos : 2 horas por semana

➤ 2 horas x 4,5 semanas : 9 horas mês

Esses três formatos de mensuração permitem que você identifique os seus indicadores em todas as áreas.

Agora a bola está com você.

Se seu objetivo for estabelecer todos os seus indicadores de Resultado, defina uma meta viável, de acordo com o seu perfil e ritmo da sua rotina.

Que tal, começar 2017, com essa página nova na sua história profissional?

Você tem quatro meses para tal.

Mãos à obra.

Bete D'Elia

Coach, instrutora de cursos, Palestrante

*Formulários sugestão para as áreas de Resultado mencionadas.