



Indicadores de Resultado para o Profissional de Secretariado

Com Bete D'Elia



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 1

- Momento atual da Profissão, Conquistas e os prejuízos de não ter Indicadores de Resultado – Benefícios para a construção
- Formatos novos de trabalho – Home office e híbrido – Maior necessidade de dar visibilidade da Produtividade , com criação de Indicadores
- Criação dos Indicadores – Mudança de Mindset, atitude de inovação e empreendedorismo
- A contribuição dos Programas de Qualidade (década de 1980 e 1990) para a criação dos conceitos de produtividade e mensuração de resultados.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 1

- Identificando resultados diretos e indiretos – Áreas fim e áreas meio do negócio.
- Áreas chave de resultado dos Secretários, Assistentes e Assessores Executivos
- Conceitos de Indicadores
- Indicadores Quantitativos e Qualitativos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 2

- Unidades de Medida
 - Quantidade, tempo e elaboração de processo
- Seleção dos indicadores principais de produtividade x conhecimentos relevantes e necessários para construção e aplicabilidade
- Consciência da importância da atuação dos secretários, assistentes e assessores executivos nos resultados empresariais
- Ferramentas de Gestão utilizadas na empresa em que atuam
- Ferramentas para identificar os indicadores

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 2

- Desenvolvimento de uma linguagem objetiva para identificar tarefas e atribuições.
- O exercício da disciplina para que a mensuração seja incorporada como hábito
- Elaboração de uma forma visível e qualitativa de apresentação dos indicadores, em sintonia com a “linguagem entendida” pelos gestores.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 3

- Indicadores Qualitativos
- Conceito e objetivos
- BSC – Balanced Scorecards – Uma ferramenta de gestão a ser utilizada nos Indicadores Qualitativos
- Conceito e Objetivo
- Visões do BSC
- Visão, Missão e Valores x BSC
- Atividades Secretarias que podem gerar Indicadores Qualitativos
- Ferramentas de Gestão da Qualidade – PDCA, Kaisen e aplicabilidade nos Indicadores qualitativos

Módulo 4

- Revisão da Visão, Missão e Valores da empresa em que atua
- Reflexão sobre como as Atividades Secretariais praticam a Visão, Missão e Valores
- Pesquisa sobre Meta Coletiva x Metas da área
- Conexão Plano de Ação para criação de Indicadores de Resultado com esses dados da cultura – Visão Macro
- Plano de Ação para criar Indicadores de Resultado em 60 dias
 - 4 etapas de 15 dias
 - Ações de cada etapa
 - Organização dos dados
 - Consolidação dos dados

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo 4

- Percepção do impacto da criação dos Indicadores de Resultados no fortalecimento da auto segurança e autoestima
- Posicionamentos e comunicação com o gestor com clareza e assertividade
- Visibilidade da valorização e reconhecimento dos gestores
- Sentimento de realização profissional e empoderamento



Módulo 5

- Como mensurar as horas poupadas para o Gestor colocar a atenção no *core business* da empresa.
 - Referência : Meta dos Estados Unidos – **economizar 5 h por semana.**
- Indicadores de Resultados x Impacto positivo na Gestão da empresa
- O Conceito 80/20 pode ser útil na seleção das atividades a serem mensuradas
- Indicadores x Agilidade das Empresas
- Sistemas e programas que podem ajudar na mensuração

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- **Depoimento de 3 Cases de sucesso, de Mensuração de Resultados na área Secretarial**
 - **Maria Vilma Lima**
 - **Secretária Executiva – Magazine Luiza**
 - **Renata Fontes**
 - **Assistente Executiva – Mercedes Benz**
 - **Cibele Ortega dos Anjos**
 - **Assessora Executiva Poliglota da Siemens Energy**
 - **Certificada pela ACEA International Certificate**

- **Carga Horária** : 15 h
- **Metodologia**
 - Aulas no formato EAD, com suporte de material visual

Material didático:

- 1 ebook para cada módulo,
 - Formulários para mapeamentos das competências e mensurações
- **Aulas bônus**
 - Criatividade e Inovação
 - Comunicação Assertiva
 - **Comunidade Secreta no Facebook**
 - **Mentorias Coletivas**