



# INDICADORES DE RESULTADOS

Os indicadores permitem potencializar resultados, comprovar a eficiência de estratégias, mensurar produtividade e entregar valor para as pessoas e organizações.

[www.betedelia.com.br](http://www.betedelia.com.br)  
[contato@betedelia.com.br](mailto:contato@betedelia.com.br)  
11 3045-8103 11 99690-5800

*Bete D'Elia*

PALESTRANTE . COACH . INSTRUTORA DE CURSOS

## INDICADORES DE RESULTADOS

Segundo Peter Drucker, o ativo mais valioso da organização do século XXI, seja ela empresarial ou não, são os trabalhadores do conhecimento e sua produtividade. No final do século XX, houve uma evolução significativa na construção dos indicadores de produtividade de todas as áreas das empresas. Ao final da primeira década dos anos 2000, este objetivo passou a ser imperativo para todas as áreas e profissionais. Todas as "áreas meio" do negócio, entre elas a de Serviços, mesmo com atribuições de menor tangibilidade, precisam encontrar uma forma concreta e visível de demonstrar a sua produtividade.

Profissionais de diversas áreas e funções, podem aplicar o uso de indicadores como uma ferramenta efetiva para mensurar seu desempenho e produtividade pessoais, criando memória de suas realizações e quantificando seus resultados.

Esse curso se propõe a responder a esse desafio, bem como objetiva preparar o profissional para identificar e reciclar todas as competências, habilidades e atitudes que dão sustentação a essa elaboração.

**PÚBLICO ALVO:** Líderes, gestores, assessores, secretários e todo profissional que queira desenvolver seus próprios indicadores de desempenho e produtividade.

## OBJETIVOS

- Conscientizar o profissional da necessidade atual de gerar resultados e dar visibilidade aos indicadores da sua produtividade e desempenho.
- Capacitar o profissional a identificar e aperfeiçoar todas as competências, habilidades e atitudes necessárias à elaboração dos indicadores.
- Orientar os profissionais a construir e mensurar os indicadores de resultado.
- Possibilitar que os profissionais reflitam sobre a conexão entre os seus indicadores, a missão da profissão e da empresa/instituição em que atua, bem como sobre a relação custo/benefício.
- Orientar os profissionais a criar uma forma concreta e qualitativa para dar visibilidade e valor aos seus indicadores de resultado.

## MÓDULO 1

---

- Conquistas da Profissão e a lacuna de não ter Indicadores – Prejuízos para os profissionais e para as empresas
- A contribuição dos Programas de Qualidade (década de 80 e 90) para a criação dos conceitos de produtividade e mensuração de resultados.
- Conceitos de Qualidade aplicáveis tanto à área de produção como à área de gestão e serviços.
- Identificando resultados diretos e indiretos – Áreas fim e áreas meio do negócio.
- Áreas chave de resultado do profissional de secretariado.
- Conceitos de Indicadores
- Seleção dos indicadores principais de produtividade x conhecimentos relevantes e necessários para construção e aplicabilidade:
- Visão global da empresa . Perfil dos gestores. Perfil clientes externos e internos
- Consciência da importância da atuação secretarial nos resultados
- Ferramentas de Gestão utilizadas na empresa
- Indicadores Quantitativos e Qualitativos
- Ferramentas para identificar os indicadores
- 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, em sintonia com a "linguagem entendida" pelos gestores
- Otimização da produtividade diária, agregando ao gerenciamento do tempo, os conceitos de "gerenciamento de energia e atenção".

## MÓDULO 2

---

**Prática de mensuração de todos os Indicadores de Resultados considerados mais importantes pelos profissionais participantes**

- BSC – *Balanced Scorecard* – como uma ferramenta de gestão a ser utilizada na mensuração de **indicadores qualitativos**
- Como utilizar o BSC direcionado para as atividades secretariais
- Plano de Ação, contemplando Visão, Missão, Valores e Negócio da empresa em que atuam
- identificando os benefícios, pós mensuração, de resultados para o profissional de Secretariado, gestor(es) e empresa

## MÓDULO 2

---

- Definição período piloto mensuração x constatação dos resultados
- Utilização da técnica **IDM – Innovation Decision Mapping, criada por Eurico Gushi**, como uma das alternativas para elaborar o plano de Ação, de forma clara e objetiva, potencializando tomada de decisão e planejamento
- Apresentação de cases de Mensuração bem-sucedidos,

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

---

### Metodologia

Carga Horária: 16 horas

- Exposição dialogada e interativa, com material audiovisual
- Sensibilização musical (músicas pertinentes ao tema)
- Dinâmicas de grupo, com situações inerentes ao cotidiano do público alvo
- Discussão e análise de cases de mensuração
- Uso de filmes pertinentes ao tema e fórum de debate

## Credenciais Técnicas

---



Graduada em Português-Francês pela USP - Universidade de São Paulo, Pós-Graduada em Desenvolvimento Humano, pelo Psyko Universal Instituto de Desenvolvimento. É Coach com formação pelo IDHL - Instituto de Humano Lippi. É docente do curso de Pós-Graduação da FECAP - Assessoria Executiva. Fundadora e diretora da Toucher Desenvolvimento Humano. Palestrante e facilitadora em treinamentos, cursos e workshops.

Também presta consultoria para gestores e líderes estratégicos, no setor público e privado, com destaque no segmento secretarial.

Em co-autoria com Walkiria Almeida teve projetos premiados no CONASEC. Além disso, Bete tem participação relevante em eventos da categoria como CONASEC, COINS e outros. Como escritora, tornou-se articulista das Revistas "Ser Mais" e "Vocação Pública" e em sites especializados no mundo do secretariado. Autora do Livro Profissionalismo - Não dá para não ter Editora Gente e coautora dos seguintes Livros:

- ✓ As novas Competências do Profissional de Secretariado pela Editora IOB Thomson;
- ✓ Gestão do Tempo e Produtividade - pela Editora Ser Mais;
- ✓ Coaching e Mentoring - pela Editora Ser Mais;
- ✓ Excelência no Secretariado - Editora Ser Mais; (Coordenadora Editorial com Magali Amorim e Maurício Sita)
- ✓ Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado - pela Editora UFSC. (Organizadora com Cibele Barsalini Martins)
- ✓ O Secretariado do Futuro - Editora Literare (Coordenadora Editorial com Walkiria Gomes de Almeida)
- ✓ Coautora do Livro Assessoria Secretarial - Contextos, Diversidades, Competências, pela Editora BOC.)
- ✓ O Secretariado do Futuro - Editora Literare (Coordenadora Editorial com Walkiria Gomes de Almeida)