



GESTÃO SECRETARIAL: RELAÇÕES INTERPESSOAIS

AULA 5



Prof.ª Vanderleia Stece



CONVERSA INICIAL

Olá, aluno! Preparado para a nossa quinta aula de **Gestão Secretarial**?

Hoje vamos falar sobre “**Multifuncionalidade**”. Uma pergunta: o que é ser multifuncional no século XXI?

Na trajetória profissional ouvimos falar de dois tipos de funcionários: aqueles que se antecipam aos problemas e aqueles que deixam os problemas acontecerem. Atualmente, enquanto profissionais de secretariado, não podemos ficar restritos à da nossa rotina de trabalho. É preciso pois constantemente, aprimorarmos nossa visão empreendedora, holística e gerencial, adquirindo mais cultura de mundo e, principalmente, desenvolvendo habilidades inter-relacionais.

Não dá mais para fazer uma coisa de cada vez! Tudo muda muito rápido!

Agora que você já sabe o que iremos estudar, que tal começarmos?

CONTEXTUALIZANDO

Para compreendermos o conceito de Multifuncionalidade na área secretarial é necessário analisarmos as mudanças que a profissão teve ao longo do tempo. Ao olhar para trás percebemos o quanto os profissionais de Secretariado tiveram que se tornar flexíveis, para acompanhar todas as mudanças decorrentes dos avanços tecnológicos vividos pela sociedade em cada período.

O trabalho operacional foi muito importante no período em que se iniciava a profissão, e ainda é, mas a esse foram sendo agregadas novas e estratégicas competências técnicas e comportamentais que alteraram significativamente o perfil profissional, tornando-o cada vez mais multifuncional

PROBLEMATIZANDO

Se você ainda mantém uma rotina de trabalho “operacional”, sabe o que fazer para torná-la “multifuncional”?

O que nos diferencia dos demais profissionais da área administrativa?



Multifuncionalidade não é uma competência que se adquire de um dia para o outro. Para que isso aconteça é preciso que o profissional de secretariado conheça seus limites e potencialidades, bem como as expectativas da empresa e do seu gestor quanto ao trabalho que deverá executar. Dessa forma, quanto mais alinhados estiverem os objetivos profissionais e empresariais, maiores serão as chances de desenvolvimento, pois quando as oportunidades surgirem o profissional de secretariado saberá utilizar o seu potencial criativo para realizar qualidade as suas tarefas operacionais, envolvendo-se também com projetos e questões que lhe propiciarão maior participação na gestão da organização.

Para refletirmos melhor sobre esse assunto, vamos recordar sobre a secretária que só atendia telefone e cuidava da agenda.

A característica predominante é que ela sempre deveria pedir se podia ou não fazer alguma atividade diferente daquela rotineira, e muitas vezes escutava um NÃO.

Hoje, quando se constrói uma parceria de trabalho com o seu executivo, conquista-se também uma autonomia na execução das atividades, bem como um espaço para agir sem ser solicitado, resolvendo as questões antes de se tornarem problemas.

O fato de estar ao lado dos centros decisórios faz com o que o profissional de secretariado tenha uma visão privilegiada dos processos organizacionais, diferenciando-o estrategicamente de outras áreas da organização.

TEMA 1 - MULTIFUNCIONALIDADE

Para que o profissional de secretariado exerça sua multifuncionalidade é importante que desenvolva uma visão holística da empresa, que saiba como os setores se interligam e como as pessoas se inter-relacionam. E não se iluda achando que isso não acontece na primeira semana em que começa a trabalhar. Nada disso! Essa visão se desenvolve com o tempo de experiência, assim como com o tempo de amadurecimento da empresa também.

O que é importante fazer para ampliar essa visão?

Ir a cada setor, conhecer seus colegas e entender o mecanismo de trabalho, ou seja, a rotina diária. Sabemos que muitas pessoas não fazem isso, e a justificativa é a falta de tempo. Concordo com isso, mas se no início pudermos



organizar o nosso tempo para que possamos estar ao menos uma hora por dia com os colegas, certamente teremos uma vantagem: conheceremos a empresa como um todo é isso nos dará muito mais segurança na tomada de decisão sobre o que fazer ou não fazer.

E o que mais pode ser visto como multifuncionalidade?

Enquanto profissionais de secretariado, somos vistos como **agentes facilitadores**, pessoas que recebem a informação e filtram para que chegue ao seu destino da melhor maneira possível. Profissionais que evitam possíveis conflitos entre clientes internos e externos; que apresentam soluções quando acontecem problemas envolvendo gestores e seus clientes internos e externos, e que sabem que administrar conflitos será uma constante em sua atuação, sejam eles de pequena ou grande dimensão.

E para estar atentos a todos esses aspectos é preciso ter muita flexibilidade!!

Essa é outra característica fundamental, pois quantas vezes temos que cancelar tarefas, analisar atitudes, retomar tarefas, refazer atividades?

Perdemos a conta do “ir e vir” em várias atividades que estamos resolvendo para nossos gestores quando, as rotas mudam e temos que nos adaptar. Nesse momento se não tivermos essa disponibilidade para a mudança, sendo extremamente flexíveis, não teremos condições de exercer um bom trabalho!

Profissionais de secretariado sabem que embora atendem a um determinado gestor, trabalham para a empresa como um todo, embora o seu gestor ou gestora tenha sempre prioridade, é preciso ter disponibilidade e espírito empreendedor para lidar com as situações que forem surgindo ao longo de sua jornada!

Caminhando um pouco mais, percebemos que a visão empreendedora também faz parte da multifuncionalidade secretarial.

E ser empreendedor não significa necessariamente abrir o seu próprio negócio, mas sim agir como se a empresa também fosse sua!

Analisemos alguns traços intraempreendedores do profissional de secretariado: Análise das ações a serem tomadas na realização de tarefas

- ✓ Automotivação
- ✓ Adaptação

- 
- ✓ Aceitação de erros
 - ✓ Networking
 - ✓ Administração do tempo
 - ✓ Planejamento
 - ✓ Capacidade de persuasão
 - ✓ Comprometimento
 - ✓ Sabe buscar informações
 - ✓ Entender de pessoas
 - ✓ Cooperação
 - ✓ Responsabilidade social

Vamos explicar melhor como funciona a aplicação desses traços na nossa rotina secretarial...

Para que a realização de tarefas seja executada, o profissional de secretariado deverá fazer uma análise e isso pode gerar um trabalho em conjunto na tomada de decisão, inclusive afetando terceiros, por isso deverá ser bem pensado. Compartilhar opiniões é importante para ampliar a visão.

Automotivação refere-se a como você se motiva nos momentos de muito estresse, mesmo sabendo que não poderemos fugir dos momentos de pressão e crises, devemos nos adaptar, procurar fazer a empatia e com o pensamento intraempreendedor enxergar a oportunidade.

Assumir os erros com cabeça erguida procurando tirar o aprendizado nos faz ter uma experiência que valerá por toda vida profissional, permitindo ter mais assertividade na tomada de decisão.

Não existe mais planejamento sem Networking, dependemos de pessoas para realizar negócios, parcerias, trocas, ideias e novas formas de planejar o trabalho.

Na administração do tempo do tempo é importante ter disciplina, ou seja, **trazer mais soluções e menos justificativas, profissional organizado consegue fazer o planejamento e cumpri-lo.** Para que esse planejamento dê certo precisamos negociar com nossos colegas de trabalho utilizando a persuasão permitindo que todos cheguem a um consenso de satisfação.

Comprometimento é fundamental, não é só “vestir a camisa da empresa”, mas criar e ver sentido no que está fazendo permitindo um envolvimento que traga satisfação nesta carreira.



Outra característica fundamental é fazer da comunicação uma aliada na busca de informações, ter pessoas que somem e tragam as fontes de informações que precisamos. Formar um time de trabalho com sinergia, para isso entender de pessoas é uma particularidade fascinante para que tenhamos sucesso e parcerias, onde todos cooperam entre si.

Não esquecer que tudo deverá gerar benefício para a sociedade em que vivemos, trabalhar e desenvolver nas pessoas a responsabilidade social permitindo uma sociedade mais justa, mesmo em um espaço muitas vezes limitado, sempre podemos fazer algo para melhor. Acreditar no trabalho não somente para si, mas para o benefício dos outros também.

Não é necessário que tenhamos todos os traços citados, mas se fizermos uma análise da nossa rotina, saberemos o que ainda é aplicado e o que teremos que aprimorar para conseguir atingir nossos objetivos dentro e fora da empresa.

Essas linhas intraempreendedores acontecem dentro da empresa em que atuamos, se tivéssemos nosso próprio negócio seríamos empreendedores.

O importante é aprimorar os traços e fazer por paixão o nosso trabalho.

Tudo certo até aqui?

Então vamos continuar falando sobre as questões que envolvem a multifuncionalidade secretarial.

De acordo com Maia e Oliveira vale lembrar que, na contemporaneidade vivenciamos um momento de total aceleração dos processos, no qual as atividades precisam ser executadas cada vez mais rapidamente, e por um menor custo. Nesse contexto, a exigência em relação aos profissionais é cada vez maior. Para se manter no mercado, o profissional precisa ter domínio das tecnologias, conhecimento sólido sobre aquilo que se propõe a fazer e disponibilidade para atualização constante. Mas, para executar essa diversidade de atividades e construir um ambiente de trabalho harmônico, existe uma competência que há muito tempo tem sido a mais valorizada quando se busca um profissional de secretariado para trabalhar ao lado de grandes executivos: **a competência comportamental** (2015, p. 42).

Por competência comportamental podemos entender a capacidade que esse profissional tem para lidar com as adversidades do dia a dia com



resiliência e otimismo, bem como a forma como se relaciona com as pessoas ao seu redor.

O seu contato com diferentes públicos e com informações variadas, importantes e sigilosas, exige desse profissional uma postura ética e respeitosa diante de qualquer situação. Por isso, não é à toa que em qualquer grade curricular dos cursos de formação em secretariado é grande o número de disciplinas que envolvem postura profissional e relacionamento interpessoal. (2015, p. 42),

Dica de Leitura

Agora leia as páginas 47 até a 49 do livro “Conhecendo as técnicas secretariais” Ele é da “Coleção Manual do Profissional de Secretariado”.

Acesse o livro na biblioteca virtual no portal ÚNICO. ;)

TEMA 2 - COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Para que possamos exercer nossa profissão devemos desenvolver tanto as Competências Técnicas quanto as comportamentais.

Ao pensarmos em técnicas secretariais podemos destacar:

- ✓ Atendimento ao cliente
- ✓ Atendimento telefônico
- ✓ Organização da agenda e reuniões
- ✓ Organização de Eventos
- ✓ Elaboração de cronogramas, follow-up
- ✓ Preparação de Viagens nacionais e internacionais
- ✓ Redação e tradução de documentos
- ✓ Métodos aplicados aos arquivos correntes, intermediários e permanentes

Viu só quanta coisa?

A prática trará você a experiência e habilidade que precisará para exercer com efetividades suas tarefas. Para o aprimoramento das técnicas será sempre necessário investir em cursos na área, bem como na troca de experiências com os colegas, pois a todo momento novas técnicas e tecnologias vão sendo incorporadas ao contexto organizacional.



Contudo, não esqueça: É preciso entender a essência de cada uma das atividades, ou seja, a importância dela para a organização. Dessa forma, mesmo mudando de empresa ou de método, você saberá quais objetivos terá que atingir, e não perderá o foco de cada atividade.

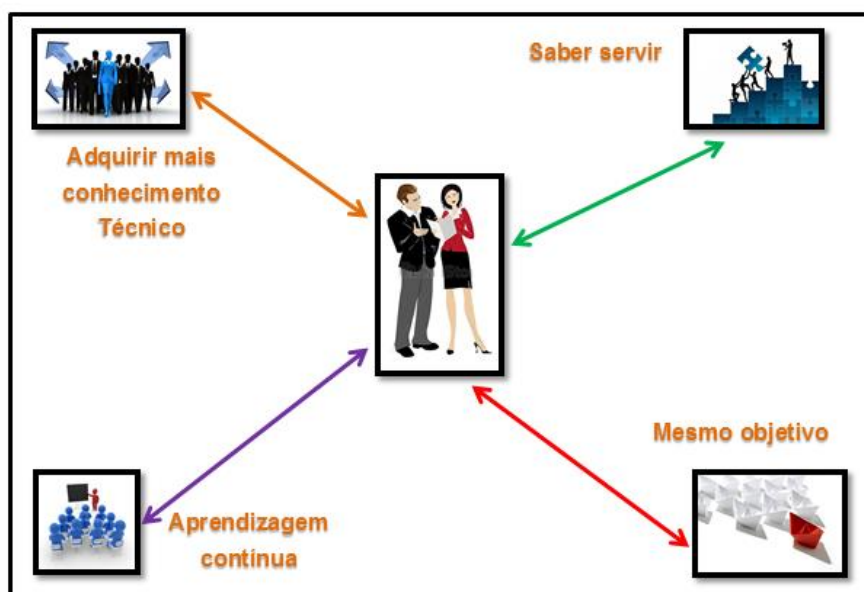
Conhecimentos técnicos a serem desenvolvidos:

- Entendimento de gestão
- Determinação
- Investimento em capacitação – estudar sempre
- Cumprimento de prazos
- Focados nos objetivos
- Coordenação das informações técnicas
- Aprendizagem contínua
- Preocupação com a responsabilidade social
- Conhecimento de idiomas
- Supervisionar trabalhos que serão delegados
- Operar calculadoras, fax, computador,
- Planejar a rotina da secretaria: estabelecer prioridades, distribuir tarefas,
- Acompanhar e verificar o estoque de material da secretaria,
- Manusear material confidencial,
- Fornecer ou obter informações junto a outros departamentos ou empresas, por telefone, correspondência ou pessoalmente,
- Agendar reuniões,
- Organizar eventos empresariais

Viu só! São grandes desafios os profissionais que os secretários e as secretárias irão encontrar, mas com conhecimento do ramo de negócio, muita dedicação e foco nos objetivos tudo será assimilado e absorvido.

Assim sendo, é de fundamental importância identificar as lacunas de cada processo e fazer a intervenção necessária e no momento certo, adotando para isso a técnica mais apropriada, inclusive aquelas referentes ao treinamento e desenvolvimento de pessoas, pois saber comunicar também faz parte das técnicas, principalmente na hora do feedback construtivo!!

E como adquirir tais conhecimentos? O mapa mental a seguir demonstra o trabalho a ser feito para adquirir este conhecimento técnico:



Os profissionais de secretariado devem administrar as atividades rotineiras, organizar seu tempo da melhor maneira, evitando que o executivo seja interrompido ou solicitado sem necessidade, auxiliando-o no cumprimento dos seus prazos e compromissos, além de procurar manter a atmosfera calma e produtiva. Lembre-se:

As funções poderão variar de empresa para empresa, dependendo do nível hierárquico do executivo, da estrutura da empresa (organograma), do ramo de atividade (qual a atuação no mercado desta empresa), sabendo executar as técnicas, os resultados almejados certamente serão atingidos com qualidade.

Agora veja o destaque do artigo da Fenassec – Federação Nacional das Secretárias e Secretários faz quanto às competências técnicas!

Percebam que quando as empresas investem no desenvolvimento de seus secretários a parceria entre líder e profissional de secretariado se fortalece ainda mais, e o ganho virá com soluções novas e inovadoras deste profissional, gerando satisfação a todos os envolvidos.

O nosso próximo assunto vem para complementar tudo que foi discutido até aqui: as competências comportamentais.



TEMA 3 - COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

A primeira etapa já foi concluída, adquirimos competências técnicas, mas tudo só irá funcionar de maneira eficaz quando aliarmos as competências técnicas às competências comportamentais.

Posso ser ótima no domínio das competências técnicas, mas não irá adiantar se eu não souber conduzir bem as tarefas e o modo de tratar as pessoas que irão trabalhar comigo, e o bom relacionamento entre as pessoas no ambiente de trabalho começa pela comunicação.

Você conhece pessoas que dominam tecnicamente suas funções com segurança, mas na hora de transmitir essas informações tudo vira um “caos”? Não sabem a hora certa de falar, não se colocam no lugar do outro e muitas vezes não tem a menor paciência em retomar o conteúdo quando a pessoa não entende. E a pergunta: como contrataram essa pessoa?

Justamente para evitar essas situações é que precisamos desenvolver a competência comportamental e aliá-la a competência técnica. O que abrange essa competência:

Comunicação
Autoconhecimento
Empatia
Tomada de decisão
Negociação
Assertividade

Veja a situação a seguir e confira a importância da **Comunicação**:

Aconteceu um caso em que a secretária teve que organizar uma viagem para um funcionário que iria para um treinamento operacional fora de Curitiba. Tudo organizado, ele partiu, retornou e a moça foi perguntar como foi à viagem, aproveitou também para pedir as notas fiscais das despesas da viagem para poder fazer o relatório financeiro. Ele disse: “quais notas”? E ouviu: “as notas de despesas como: restaurante ou lanche, táxi...” Conclusão: ele não trouxe nenhuma nota. A secretária não acreditava...erraram no óbvio, para ela, era claro que as notas fiscais retornariam com ele. Em seguida, qual a decisão a empresa tomou? Criaram um manual de viagem para esclarecer como deveria ser feito para que não acontecesse mais problemas desse tipo!

Vejam só a importância da comunicação!



A comunicação é efetiva quando os envolvidos sabem o que fazer e como fazer. Essa história de óbvio não existe, pois ele pode ser óbvio apenas para você!

O feedback também faz parte deste processo de comunicação e é importante que a empresa deixe claro quantas vezes esse momento ocorrerá. Muitas delas fazem feedback para melhorar o atendimento interno ocasionando também um resultado positivo no tratamento do cliente externo.

Uma vez por mês ou a cada seis meses, não importa. O importante é que se faça!

Autoconhecimento e empatia

Pessoas que possuem um autoconhecimento conseguem se colocar no lugar do outro. Pense como você gostaria de ser tratado pelas pessoas. Pensou?

Infelizmente ouvimos tantas histórias sobre como nos sentimos em uma determinada reunião que ouvimos o chamar atenção de alto e bom tom referente a nós ou ainda ao colega de trabalho.

Quando pensamos no outro e exercemos a empatia, que é se colocar no lugar do outro, as coisas funcionam de outra forma. Sabemos que muitas situações acontecem em ambientes de estresse, pois trabalhamos muitas vezes sobre pressão. Nesses momentos, manter o equilíbrio é fundamental, pois depois que os nervos se acalmam será mais fácil falar sobre a situação que ocorreu. Chamar em uma sala separada, dialogar, procurar realmente saber ouvir e calar para depois esclarecer o que não gostamos, são comportamentos fundamentais para o sucesso de qualquer comunicação.

Tomada de decisão, negociação e assertividade

Negociamos tudo o tempo todo com as pessoas e para isso devemos analisar e refletir quem são os envolvidos diretos e indiretos em questão. Os dois quesitos acima, autoconhecimento e empatia, nos ajudam a tomar a decisão mais assertiva, mesmo que para isso tenhamos que mudar de percurso. Ser assertivo é não ter dificuldades de expressar a própria opinião, ter segurança em falar com propriedade o que realmente conhece e tem experiência sobre alguma atividade. São pessoas que tem uma posição clara sobre o que pretende fazer, sem medo de expor o que pensa.

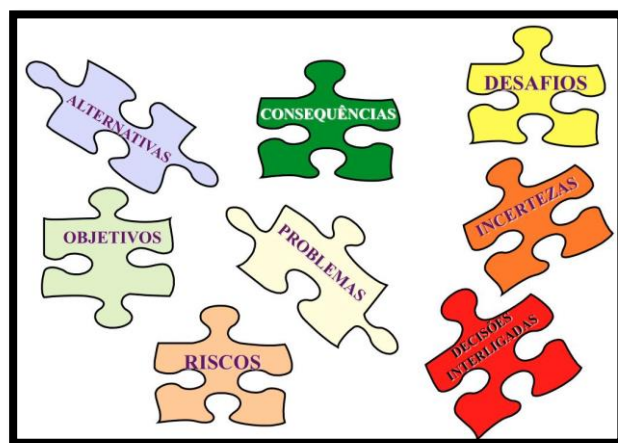
Assertividade é uma competência emocional que determina que um indivíduo consegue tomar uma posição clara, ou seja, não fica "em cima do muro". Uma pessoa assertiva afirma o seu eu e a sua autoestima, demonstra segurança e sabe o que quer e qual alvo pretende alcançar.

Normalmente a assertividade está relacionada com o pensamento positivo e proatividade, alguém que assume as rédeas da sua vida.

Assertividade não significa que uma pessoa está certa ou errada, mas indica que a pessoa anuncia e defende as suas ideias com vigor e respeito pelo ouvinte

<http://www.significados.com.br/assertividade/>

Veja no quadro a seguir quantas palavras e atitudes influenciam na tomada de decisão:

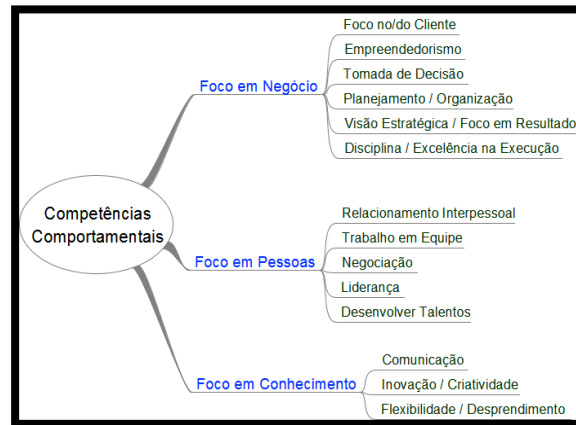


FONTE: <http://blog.mundopm.com.br/2012/04/25/tomada-de-decisao-em-projetos/>

Saber dizer NÃO com cara de SIM é outra maneira de saber falar com seus colegas. As pessoas precisam aprender que nada deverá ser levado para o lado pessoal e sim profissional.

É a mesma coisa quando recebemos críticas, se tivermos autoconhecimento e maturidade no entendimento, levaremos isso para o lado construtivo e aprenderemos com a situação.

O modo como agimos está relacionado com o desenvolvimento das nossas competências comportamentais. Veja o quadro:



FONTE:

<http://facilitadordeworkshopdeinovacao.blogspot.com.br/2012/08/competencias-comportamentais.html>

Existe a interligação dos setores e os profissionais de secretariado estão interagindo com todos! É preciso do entendimento do que fazem, sem perder o foco no conhecimento, nas pessoas e na empresa aplicando assim as competências comportamentais.

TEMA 4 - AS COMPETÊNCIAS A PARTIR DAS DIRETRIZES CURRICULARES

As diretrizes curriculares são normas que orientam o planejamento educacional do curso em questão. São debatidas e esclarecidas pelo Conselho Nacional de Educação. É importante conhecermos as diretrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo, desta forma saberemos o que abrange o estudo e em que direção nos posicionamos melhor.

Agora um breve resumo das diretrizes:

Partindo da proposta curricular para o curso de Secretariado, o profissional de secretariado conseguirá desenvolver suas habilidades e competências se partir dos seguintes encaminhamentos:

- Aprendendo a interdisciplinaridade que existe com todas as disciplinas do curso e a área da empresa em que se encontra
- Podendo exercer um estágio supervisionado para aplicar a teoria aprendida no curso.



- Entendendo que a aprendizagem adquirida contribuirá para o desenvolvimento das competências gerenciais e empreendedoras necessárias aos exercícios profissionais.
- Dominando conhecimentos técnicos e específicos da área como: as técnicas secretariais.
- Trabalhando na esfera pública e privada.
- Utilizando sua formação geral e humanista para analisar e interpretar as realidades vividas no ambiente corporativo, bem como as especificidades das funções gerenciais.
- E você sabe quais são as funções gerenciais desse profissional?

Veja agora quais são:

- Entender de hierarquia
- Interligação dos setores
- Capacidade em planejamento, organização, controle e direção
- Raciocínio lógico
- Habilidades de comunicar bem
- Dar prioridade as urgências a serem executadas
- Liderança e sinergia
- Cumprimento de metas de acordo com a empresa
- Utilização das técnicas secretarias
- Uso da tecnologia
- Iniciativa, criatividade, determinação e vontade de aprender
- Adaptabilidade a mudanças
- Conhecimento do Planejamento Estratégico
- Psicologia organizacional
- Ética
- Uso de idioma

Com o decorrer dos ensinamentos durante o curso, é importante que você faça uma análise para ver o que aprendeu e o que já consegue colocar em prática dentro da empresa em que atua.



TEMA 5 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ENQUANTO COMPETÊNCIA SECRETARIAL

Abordaremos aqui o tema Planejamento Estratégico considerando que cada vez mais os secretários estão envolvidos na análise e tomada de decisão junto aos seus líderes. O profissional de secretariado trabalha ao lado do poder decisório, por isso é importante desenvolver ainda mais essa competência

O planejamento estratégico inclui a empresa como um todo, pois envolve decisões estratégicas em médio e longo prazo, as quais deverão ser alinhadas pelo planejamento tático e operacional. A equipe que planeja é aquela que é dona do negócio, que tem visão empreendedora. Portanto para que o mesmo seja feito, é necessário antes de qualquer coisa conhecer a Visão, a Missão e os Valores da empresa.

Geralmente essas definições são dadas assim que a empresa é criada e deverá ser compartilhada e compreendida por todos os funcionários que ali trabalham.

Definição

Missão	Visão	Valores
É a razão da existência da empresa, para que ela foi criada. Pode ser colocada a filosofia da empresa.	É a imagem da empresa perante a sociedade onde está inserida. Isso inclui os clientes internos e externos.	Os valores são o modo de conduta daquela empresa, são os princípios que norteiam a vida da empresa.

O planejamento estratégico visa diretrizes amplas para que a empresa consiga atingir novos mercados e se tornar forte. **Inclui as palavras: O que fazer? Como fazer? Para onde ir?**

São os objetivos e metas voltados para o futuro, um processo contínuo que requer mudanças e novas atividades. Perguntas como:

Que curso de ação será pertinente?



Quem são os envolvidos?

Como entender o caminho das metas para se chegar aos objetivos?

Envolve racionalidade na tomada de decisões, pois o planejamento é dinâmico e se bem comunicado trará benefícios para a empresa e seus funcionários. Não caminha sozinho, vem acompanhado do planejamento tático e operacional.

O planejamento tático é aquele que o staff está envolvido, ou seja, a gerência, que traz informações sobre cada setor da empresa, em curto prazo.

O Planejamento operacional é aquele diário que envolve foco no dia a dia, das atividades diárias executadas para darem resultados táticos e por fim atingir o planejamento estratégico como um todo.

Planejamentos de longo prazo: competem aos órgãos de direção, que, para Ardions, Romero e Sequeira (2006), são a esfera da empresa responsável por planejar os objetivos a serem atingidos e estabelecer metas.

Planejamentos de curto/médio prazo: compete aos órgãos intermediários fazer a junção dos meios materiais e do capital humano para o cumprimento dos planejamentos estabelecidos.

Planejamentos de curto prazo: compete aos órgãos de execução a realização das atividades determinadas e, geralmente, trata-se de prazos de curta duração.

Podemos, dessa forma, dividir as funções em direção, gestão e execução no que tange às atividades intelectuais, planejamento e controle, período respectivo e resultado final.

Características Funções	Atividade Intelectual	Planejamento e Controle	Período Respectivo	Resultado Final
Direção	Análítica criadora	Predomina o planejamento com presença de controle	Longo	Definição dos objetivos e elaboração das políticas a seguir
Gestão	Administrativa organizadora	Importância igual para o planejamento e controle	Médio/Curto	Ação de acordo com as políticas elaboradas



Execução	Conforme as diretivas	Foco para o controle	Dia a dia	Execução das tarefas determinadas
----------	--------------------------	-------------------------	-----------	---

Fonte: Adaptado de Ardions, Romero e Sequeira, 2006, p. 45.

São as funções do administrador que estão dentro do planejamento estratégico da empresa. Por isso é tão importante o envolvimento do profissional do secretariado em entender melhor como a empresa pública e privada funcionam.

Faz parte do planejamento:

- ✓ Organização das tarefas/ideias
- ✓ Planejar o que fazer
- ✓ Saber aonde se quer chegar
- ✓ Como chegar ao objetivo
- ✓ Mensurar os resultados

Vamos exemplificar:

Empresa “X” – 25 anos no mercado de Curitiba

Ramo de atividade: Comércio varejista

Produtos a ser vendido: roupas femininas sociais (Casamentos, formaturas, batizados)

Planejamento 2015 – atingir público virtual, com criação de site da empresa no e-commerce.

Aonde quer chegar – atingir um número de público de 500 pessoas comprando no site da empresa até 2017.

O que fazer? Procurar um profissional de MKT para a criação do site seguindo já a logo existente da empresa e os produtos da loja, com alguns modelos vendidos somente no site.

Ser o e-commerce com diferencial na entrega rápida, 24 horas por dia, 7 dias na semana.

Diferencial: Ter consultores *on-line* para ajudar na venda, principalmente com imprevistos que possam ocorrer e não deixar o cliente na mão. Se acontecer um problema com ajustes, ter uma costureira que irá na casa do cliente.



De que forma chegar ao objetivo?

Abaixo observamos como funciona o planejamento estratégico dentro de uma ferramenta de análise que se chama Matriz Swot.

Para identificar os pontos fortes e fracos (ambiente interno), bem como as oportunidades e ameaças (ambiente externo) que a empresa poderá vir a sofrer.

- <i>Strengths</i> (Pontos Fortes)
- <i>Weaknesses</i> (Pontos Fracos)
- <i>Opportunities</i> (Oportunidades)
- <i>Threats</i> (Ameaças)

Os fatores internos da empresa são os Pontos FORTES E FRACOS

Os fatores externos são as OPORTUNIDADES E AMEAÇAS

Quando começamos a visualizar a possibilidade de obter um ramo de atividade, é importante fazer o planejamento, que irá nos direcionar se convém ou não dar continuidade ou mudar de estratégia. Por isso, a Matriz Swot nos faz analisar:

- ✓ As oportunidades do negócio
- ✓ Análise do produto que será comercializado
- ✓ Equipes de trabalho capacitadas
- ✓ Concorrência
- ✓ Capital financeiro
- ✓ Riscos de investimento
- ✓ Recursos materiais

Vejamos um exemplo de e-commerce:



Fonte: <http://www.cursodeecommerce.com.br/blog/analise-swot-no-comercio-eletronico/>

Análise SWOT no comércio eletrônico – Como utilizar a matriz SWOT no e-commerce

Observe que ao contrário dos pontos fortes tem os pontos fracos e ao lado das oportunidades com o oposto que são as ameaças. Se tiver mais possibilidades positivas você dará continuidade ao seu projeto com a criação de um plano de negócios que abrange todos os detalhes do empreendimento.

Neste exemplo observamos que precisamos transformar as ameaças em oportunidades, neste caso, capacitando o pessoal que irá fazer parte do negócio. A capacitação compreende organizar uma equipe maior com capacidade de atender os chamados do e-commerce, ter computadores para atender a demanda de pedidos e fornecimento de estoques. Nas ameaças estudar a concorrência é fundamental, trazer novas tecnologias para atender a demanda e analisar a forma cultural da empresa para entender como é a funcionalidade da mesma.

Dentro da empresa o empreendedor é o executivo proprietário da empresa, ele faz o planejamento em parceria com a sua equipe de gestores, incluindo o profissional do secretariado. A partir da análise da Matriz Swot e de outras ferramentas tomará as devidas decisões.



É necessário sempre envolver pessoas que convivem com a empresa e conhecem o dia a dia de seus funcionários, pois na maior parte das situações, um colaborador distante da diretoria poderia ajudar em um problema que detectou no planejamento operacional, mas muitas vezes não tem chance de falar. Nesses casos, os gestores de área assim como o profissional de secretariado podem ser essa ponte.

NA PRÁTICA

Criando planilhas, materiais ou tabelas para ajudar na execução do planejamento estratégico.

Para que o profissional de secretariado consiga fazer parte da equipe do planejamento estratégico é necessário ter conhecimento geral e específico na área em que atua.

Analise a empresa em que trabalha e elabore a matriz SWOT:

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Oportunidades	Ameaças

Atividade a ser realizada

Depois de analisar a matriz SWOT, descreva as soluções que deverão ser implantadas e as metas a serem realizadas na aplicação do PE.

SÍNTESE

O conhecimento adquirido nesta rota de aprendizagem permite uma visão global de um profissional que possui:

- ✓ Multifuncionalidade
- ✓ É intraempreendedor e Empreendedor
- ✓ A importância das Competências técnicas e comportamentais – que caminham juntas
- ✓ As diretrizes do curso de Secretariado Executivo enquanto fundamentação curricular.
- ✓ O planejamento estratégico e a participação do profissional do secretariado



REFERÊNCIAS

ARDIONS, I.; ROMERO, Z.; SEQUEIRA, A. S. **Organização e técnicas empresariais**. Porto: Ed. Politema, 2006.

MAIA, F; OLIVEIRA, V. S. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: Editora Intersaberes, 2015.

MAZULO, Roseli. LIENDO, **Sandra. Secretária**. Editora Senac, São Paulo, 2010.

NEIVA, Edméa Garcia, D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As Novas Competências do Profissional do Secretariado** - Ed. IOB – 2009.

OLIVEIRA, Marlene. BOND, Maria Thereza. **Manual do Profissional de Secretariado**. I. Conhecendo a Profissão. Ed Ibplex, 2009