



# YOUR TICKET TO THE FUTURE

Potencialização das Competências Secretariais

**Secretariado 2014 – Protagonista e gestor do melhor resultado: a vitória**

Realização:



Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo  
[www.coins.sinsesp.com.br](http://www.coins.sinsesp.com.br)

11 3662 0241

# 2014 – Brasil abre as portas para o Mundo





# Brasil – País do Futebol

- 190 milhões em ação
- Futebol: religião, arte, paixão.
  - Está presente em todas as manifestações populares, artísticas e também na política, economia, moda, etc.



# Cenário 2014

- “Your ticket to the future”
- Nosso desafio: “Our ticket to the Past”
  - Para visualizar o futuro, temos que rever o passado:
  - 2010 – última Copa do Mundo – África do Sul



# “Our ticket to the past”

- Julho 2010 a julho 2011
  - Velocidade da evolução em 1 ano
  - Alguns Exemplos:
    - Tecnologia - Tablet
    - Comércio - Compras Coletivas
    - Além da Geração Y - Geração F – Facebook
      - Crescimento Usuários Facebook
        - » Agosto 2010 - 598 milhões
        - » Agosto 2011 - 753 milhões

- Era da Busca para Era social

Fonte Revista Veja – dez 10, fev 11, outubro/11



# "Our ticket to the Past

- 2010 – 2011 – Novas profissões no Brasil
- Exemplos:
  - Especialista em eventos esportivos
  - Especialista em serviços para idosos
  - Profissional de crowdsourcing
  - Executivo de Sustentabilidade
  - Gerente de Inovação coletiva

– Fonte Revista Você Sa. Outubro 2011"2

# Profissional de Secretariado "Your ticket to the Future"

- Protagonista e gestor do Melhor Resultado:
  - Três eixos:
    1. Empresas com formato atual
    2. Diferentes vínculos empregatícios
    3. Trabalho em rede
  - Vitória
    - Competências Clássicas e Contemporâneas
    - Novas aprendizagens
    - Desafios

# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

Empresas com Formato Atual

- Setor Público e Setor Privado

- Segmento Empresarial
- Entidades Governamentais
- Entidades Civas
- Ongs
- Segmento Saúde
- Segmento Educação
- Outros



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

Empresas com Formato Atual

- Segmentos em Crescimento

- Bem-estar
- Educação
- Qualidade de Vida
- Saúde

– Fonte – Revista Voce S.A. junho 2011



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Diferentes vínculos empregatícios

- TRABALHO FLEXÍVEL
- HOME OFFICE
- PART TIME
- TRABALHO REMOTO
- OUTRAS MODALIDADES

# Mercado de trabalho futuro

- **TRABALHO em REDE SOCIAL**
  - **ESPECIALISTAS INDEPENDENTES**
  - **DESAFIOS:**
    - **CREDENCIAR-SE PARA PARTICIPAR DA REDE – ESPECIALIZAÇÃO**
    - **DOMINAR E EXECUTAR UMA ÁREA DE CONHECIMENTO**
    - **PALAVRA-CHAVE: COLABORAÇÃO**

Fonte: Revista Você Sa. Junho 2011



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Trabalho em Rede Social

- **O EMPREGO CONTINUARÁ A EXISTIR , MAS NÃO COMO O EIXO CENTRAL DE CARREIRA**
  - **Os projetos de carreira tendem a ser cada vez mais projetos de vida**
  - **MIGRAÇÃO DOS EMPREGOS TRADICIONAIS PARA CARREIRAS MAIS FLEXÍVEIS, LIGADAS A PROJETOS E A SERVIÇOS DE ALTO VALOR.**

Fonte: Revista Você Sa. Junho 2011





# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Trabalho em Rede Social

- Adquirir conhecimento no mercado passará a ser uma atividade essencial para qualquer negócio que quer sobreviver.
- Para resolver seus problemas, as organizações buscarão competências em especialistas independentes .

Fonte: Revista Você S.A. Junho 2011



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Trabalho em Rede Social

- A habilidade mais importante é a capacidade de coordenar múltiplos conhecimentos.
- O trabalho mais valorizado será coletar competências e organizá-las para produzir valor.

Fonte: Revista Você S.A. Junho 2011



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Trabalho em Rede Social

- Adquirir conhecimento no mercado passará a ser uma atividade essencial para qualquer negócio que quer sobreviver.
- Para resolver seus problemas, as organizações buscarão competências em especialistas independentes

Fonte: Revista Você S.A. Junho 2011



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## Trabalho em Rede Social

- Aprender a viver na rede de maneira sustentável
  - Reputação
  - Reciprocidade
  - Respeito





# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

Trabalho em Rede Social

## Reputação

É o que você leva para a rede:  
conhecimento, habilidades e contato

## Reciprocidade

É a Regra do Jogo: dar e receber, satisfação recíproca.

## Respeito

Não constranger seus contatos. Deixá-los confortáveis.  
Valorizar o vínculo

# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória

- **Vitória = Sucesso, resultados, empregabilidade**

- Ingredientes da Vitória:

- Competências Clássicas

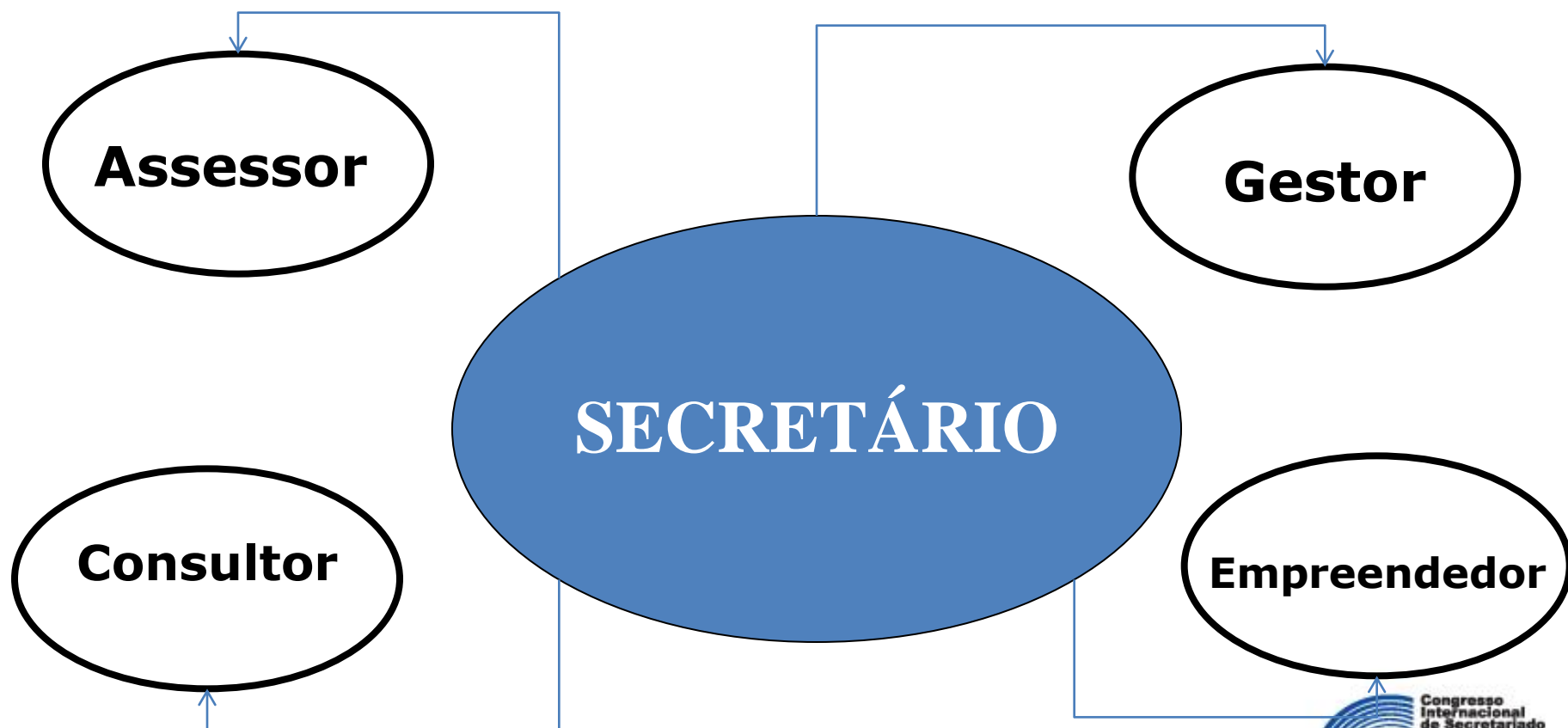
Parecer 0102 – Mec – Para Adm. Pública e Privada  
11.03.04

Técnicas e Comportamentais

Cursos de Graduação em Secretariado



# Perfil atual do profissional de Secretariado



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória: competências contemporâneas

- 1 . Capacidade de Realização
- 2 . Criatividade e Inovação
- 3 . Gestão de Pessoas
- 4 . Compromisso com Resultados
- 5. Comunicação
- 6. Orientação para o Cliente
- 7. Pensamento Estratégico
- 8. Trabalho em Equipe
- 9. Gestão de Mudanças
- 10. Gestão de Projeto
- 11. Liderança



# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória: trabalho em Rede Social

## ➤ **Novas Aprendizagens**

- Especialização – Dominar uma área de conhecimento
- Saber e executar
- Postura de aprendiz
- Humildade
- Objetividade e clareza
- Curiosidade
- Atualização e aquisição permanente de novos conhecimentos

# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória

- Vitória = Empregabilidade
  - Estimativa – Minha visão pessoal
    - 1º Eixo – Empresas com formato atual e segmentos em crescimento
      - 60%
    - 2º Eixo – Diferentes Vínculos Empregatícios
      - 20%
    - 3º Eixo – Trabalho em Rede Social
      - 20%



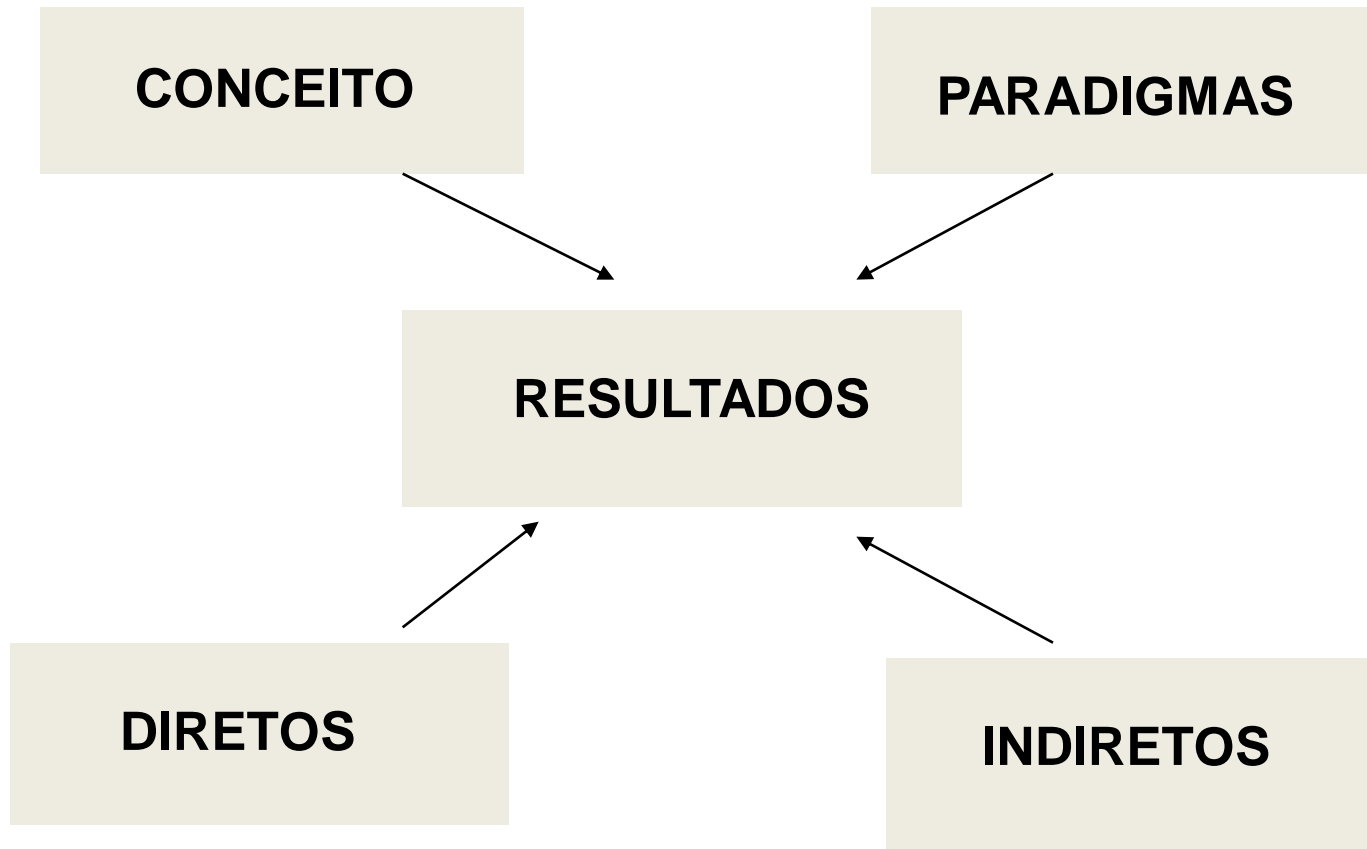
# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

## A vitória: desafios do 1º eixo – Formato atual das empresas

- ✓ Ter consciência de que gera resultados à empresa e aos gestores
- ✓ Aprender a identificar e mensurar seus indicadores de performance
- ✓ Substituir linguagem subjetiva por indicadores de performance
- ✓ Dar visibilidade aos seus indicadores de performance
- ✓ Aperfeiçoar a liderança e equilíbrio emocional
- ✓ Aproveitar os espaços para exercer empreendedorismo

# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória = Resultados





# Profissional de secretariado

## Vital para o resultado final





# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória = Resultados



- Linguagem Objetiva
- Pensar em números
- Mensurar
- Dar Visibilidade
- Usar linguagem gestores

# Profissional de Secretariado: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória + Resultados

- Evolução do perfil
  
- Grau e complexidade de tarefas  
adequação da linguagem
  
- Ex: atendimento ao cliente, em vez de atender ao telefone,  
administração da agenda dos gestores, em vez de organização da  
agenda

# Secretariado 2014: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória = Resultados



# Secretariado 2014: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória = Resultados

“Fazemos negócio com quem nos atende bem”  
(Luiz A. Minarelli e Comandante Rolim )



“Economia da atenção”  
(livro- Thomas Davenport e John C. Beck)



# Traduzindo afirmação sobre Atendimento em ação x Resultados

- O cliente faz negócio com quem o atende bem.
- Negócios fechados geram resultados.
- Antes dos negócios serem fechados, existe um pré-requisito: ser bem atendido.
- Qual o profissional que faz esse atendimento, antes do gestor fechar os negócios?
- Visualize agora quantos atendimentos a clientes são feitos dia/semana/mês/ano?
- Mensure e dê visibilidade



# Atenção – Nova Moeda nos negócios

- Gestores precisam colocar a atenção nos assuntos relevantes para o negócio
- Atenção atua como vantagem competitiva
- Gestor precisa ter na sua equipe profissionais que façam a triagem do que é relevante

Quem é o profissional que faz a triagem do que é relevante para os gestores?



# Indicadores de Resultados

- 1. Atendimento ao cliente Externo e Interno
- 2. Assessoramento aos Gestores
- 3. Coordenação e Gerenciamento de informações
- 4. Elaboração de Documentos (português/outro idioma)
- 5. Organização de Reuniões/Participação
- 6. Organização de Viagens(nacionais/internacionais)
- 7. Follow-up
- 8. Coordenação pessoas/tarefas
- 9. Pesquisa na Internet
- 10. Arquivo Manual e Eletrônico
- Outras: SAP, Assessoria pessoal ao gestor, assessoria a expatriados e/ou clientes do exterior, assessoria social ao depto. e/ou empresa, função técnica + secretariar, etc, projetos sugeridos, projetos realizados, projetos aperfeiçoados, idéias apresentadas, conflitos adm.

# A Liderança do Profissional de Secretariado



# A liderança do profissional de Secretariado

- Tipos de Liderança
  - **Liderança Formal**
    - Equipe de Trabalho
    - Acompanhamento de Times de Trabalho
  
  - **Liderança Informal**
    - Equipe do Gestor
    - Pares
    - Profissionais terceirizados



# Secretariado 2014: Protagonista e Gestor do Melhor Resultado

A vitória

- “O Futuro tem muitos nomes:
- para os fracos, o inatingível;
  - para os temerosos, o desconhecido
  - para os corajosos, a oportunidade.”

- Victor Hugo







# Obrigada

Site: [www.betedelia.com.br](http://www.betedelia.com.br)

Blog: [www.betedelia.blogspot.com](http://www.betedelia.blogspot.com)



betedelia@uol.com.br



[www.twitter.com/betedelia](http://www.twitter.com/betedelia)



Bete D'Elia



betedelia@uol.com.br

