

Da prática à teoria: agenda como ferramenta estratégica para a execução das ações do Secretário Executivo.

Rangely Caldas Furtado*

Rayana Ferreira Rodrigues**

Resumo

O presente artigo tem como propósito destacar a agenda como ferramenta estratégica para a execução das ações do Secretário Executivo. Diante disso será destacado o conceito de agenda e os tipos de agenda utilizados pelo secretário, que por sua vez são muito importantes para o desenvolvimento das atividades diárias na empresa. Contudo para que agregue valor nos trabalhos secretariais foi exigido do profissional de secretariado mais personalização dos métodos e procedimentos de trabalho, a fim de atender as necessidades da empresa, diante disso, ocorreram muitas transformações e inovações, ampliando assim as técnicas do secretário. Apartir deste conceito abordaremos alguns itens importantes para o desenvolvimento do trabalho do secretário com o uso da agenda.

Palavras-chaves: Tipos de agenda; Inovação; Secretário; Ferramenta; Estratégia.

* Aluna do Curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá - UNIFAP

**Aluna do Curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá - UNIFAP

The techniques applied to routine secretarial work of Professional Secretarial

Rangely Caldas Furtado*

Rayana Ferreira Rodrigues**

Abstract

This article aims to highlight the agenda as a strategic tool for the execution of the actions of the Executive Secretary. Thus the concept is highlighted agenda and schedule types used by the Secretary, which in turn are very important for the development of a company. However that adds value to the secretarial work was required professional secretarial most customization methods and working procedures in order to meet the needs of the company, before that, there have been many changes and innovations, thus expanding the technical secretary. Starting this concept will discuss some important items for the development of the work of the Secretary using the calendar.

Keywords: Types agenda; Innovation; Secretary; tool; Strategy

1. Introdução

O presente artigo foi elaborado como propósito de destacar a agenda como ferramenta estratégica para a execução das ações do Secretário Executivo. O mesmo enfatiza a grande importância do uso da agenda para o crescimento do escritório, entretanto, pode-se destacar que a falta desta, certamente afeta de forma significativa o mesmo, dificultando o seu aperfeiçoamento. Diante disso será destacado no decorrer deste artigo as exigências estabelecidas na área de secretariado, dando ênfase ao conceito de agenda, os tipos de agenda e o uso estratégico desta na execução das ações do Secretário Executivo.

Destaca-se de forma sucinta como devem ser utilizadas a agenda como técnicas secretarias pelo secretário e o quão é importante a aplicação e a organização dos compromissos para o melhoria do escritório, pois o mesmo compõe a utilização das ferramentas que o secretário precisa utilizar no dia-a-dia, a fim de atender as necessidades da empresa, de acordo com as exigências estabelecidas atualmente, com todas as mudanças organizacionais que vem ocorrendo no mundo, principalmente no ramo tecnológico, onde o secretário deve se especializar e se adaptar de acordo com essas mudanças ocorridas.

Logo, é de suma importância enfatizar as necessidades do secretário em saber manusear a agenda (não importando o tipo) no ambiente de trabalho de acordo com as exigências do mercado de trabalho. O uso do follow-up também é muito importante, pois assim como a agenda trata-se de um método fundamental para o secretário se organizar em um escritório, de forma que ele possa desempenhar suas atividades profissionais com eficácia, agilidade e segurança, contudo, a falta de follow-up pode levar o secretário ao fracasso dos seus objetivos.

Contudo, vários estudos foram realizados para explicar de maneira eficiente o tema em questão. Por isso, a busca de embasamentos teóricos nos possibilitou autonomia e expansão de conhecimento em relação as necessidades e a importância do uso das técnicas secretarias, assim como a importância do uso eficaz da agenda para um profissional de secretariado.

2. Fundamentação Teórica

2.1. Conceito de Agenda

A priori serão abordadas as exigências estabelecidas na área de secretariado, no qual devido as muitas mudanças organizacionais que estão ocorrendo, exige-se que o profissional de secretariado esteja sempre atualizando as suas técnicas. Essas mudanças revelam a necessidade de uma adaptação deste profissional, com mais responsabilidade e autonomia, originando o que muitos autores denominam Gestão Secretarial (Durante, 2008; Fávero, 2009).

São várias as atividades que envolvem o Secretariado, são elas: assessoria de empresas/empresários, planejamento, controle de arquivos, correspondências, organização de eventos, acompanhamento de reuniões, entre outros. O trabalho de secretariado vem de longos anos, desde a época dos escribas, porém hoje o secretario assume uma posição mais independente dentro da empresa passou a ser um gerenciador de pessoas, podendo tomar decisões para melhoria da empresa, utilizando novas tecnologias para realização do trabalho.

É importante ressaltar que para ser um profissional bem sucedido, além de saber aplicar as técnicas adequadas são necessárias atitudes, como: construir sua própria base de força; reorganizar suas múltiplas prioridades; ganhar credibilidade incorporando novas culturas; negociar resultados factíveis; interpretar e lidar com as situações. Para Mattos (1999):

“o secretário é a ponte que faz as várias ligações entre todas as pessoas e seus diversos e, muitas vezes, conflitantes interesses. Não é sem motivos que uma secretária eficiente possui e preza várias qualidades”.

Diante deste cenário foi exigido do profissional de secretariado mais personalização dos métodos e procedimentos de trabalho, a fim de atender as necessidades da empresa. Exigi-se também deste profissional um pensamento global, ou seja, que o mesmo tenha uma mente empreendedora, que tenha eficácia e flexibilidade de atuação, que permita que encontre resultados positivos nas atividades desenvolvidas, no qual está associada as técnicas secretariais.

“[...] a conquista do cargo de secretária se dá com ações, atitudes, postura assertiva e proativa, qualidade no assessoramento à empresa e a toda equipe gerencial. A ponte para galgar o posto é formada por capacitação específica, aprendizagem permanente e ações de iniciativa, que se tornam

visíveis através de resultados no Assessoramento diário” (PIRES e GRISSON, 2002, p. 473).

Para o secretário executivo ser considerado apto a atuar no mercado de trabalho ele precisa dominar as técnicas secretariais, pois são elas que darão suporte para que ele saiba o que fazer e como atuar quando tiver que executar suas atribuições diárias no trabalho.

Devido a evolução das tecnologias o secretário passou a atualizar as suas técnicas secretariais, porém neste artigo, o foco será sobre uma ferramenta muito importante para o enriquecimento do trabalho do secretário que é a agenda e seus tipos variados.

De acordo com a Wikipédia 2013, a enciclopédia livre podemos ter um conceito geral do que é agenda, no qual diz que:

“A agenda é uma ferramenta de trabalho, e só cumpre sua função quando é realmente utilizada”. É uma ferramenta muito importante que pode ser associado ao perfil do secretário, é um instrumento fundamental na vida de todo profissional. Esse instrumento auxilia o secretário a planejar, organizar e controlar os seus compromissos e os do seu chefe, ou seja, a agenda é utilizada pelo secretário para gerenciar suas atividades diárias nos escritórios de forma que com seu uso é possível anotar os compromissos diários do executivo com a data e o local em que ocorrerão os encontros, como respectivamente os horários de início e término dos compromissos, além dos telefones dos eventuais participantes”.

Portanto, a utilização correta da agenda permite ao secretário uma maior eficiência dos serviços prestados nos escritórios, pois através dela é possível gerenciar a programação das atividades diárias, possibilitando maior rigor na realização das mesmas. A agenda trata-se de um elemento necessário na vida dos profissionais não importando a área de atuação. É uma ferramenta comum e indispensável para a organização do trabalho de cada profissional.

Desde a antiguidade utilizava-se da agenda na forma de pergaminho, porém somente a partir do Império Romano que a agenda mudou de forma e passou a se parecer com um caderno. Hoje em dia além do uso da agenda manual, temos as agendas eletrônicas. No dia-a-dia de trabalho a agenda deve ser o primeiro instrumento que o secretário consultará para dar início às suas atividades, já que todo expediente da chefia e dos seus afazeres devem ser orientados pelos secretários, assim como, compromissos assumidos anteriormente.

Assim sendo, em seu trabalho o profissional de secretariado guiado pela agenda deve lembrar diariamente o executivo sobre os compromissos assumidos para aquele dia de trabalho, para isso, o secretário deve se certificar que estes compromissos assumidos estejam em dia, ligando assim para os respectivos interessados, evitando com isso eventuais transtornos para o executivo, já que cabe também aos secretários com a autorização do executivo marcar e desmarcar compromissos assim como também alterá-los caso haja alguma eventualidade.

No entanto, ao marcar tais compromissos é necessário que o secretário tenha o discernimento de reservar uma hora de folga entre um compromisso e outro para se precaver em casos de atrasos ou caso ocorra algum compromisso urgente que não esteja na agenda.

Medeiros e Hernandez (2010, p. 292) ressaltam ainda neste quesito de marcação de compromissos que deve-se “evitar marcar entrevistas para as primeiras e últimas horas do dia, próximo as refeições, para as segundas e sextas feiras, e imediatamente antes e após as férias e viagens”.

Por conseguinte, é normal que o executivo tenha sua própria agenda o que não exige o secretário de possuir a sua própria, com isso, se faz necessário que o secretário compare diariamente a agenda do chefe com a sua para evitar discordâncias entre ambas. Este profissional deve fazer de sua agenda um arquivo muito bem informado, com todas as informações que precisa diariamente e com bastante freqüência.

Para Veiga (2010, p.65) “o secretário deve possuir uma agenda de endereços e telefones, na qual anotar os contatos profissionais do chefe: nome do profissional cargo, nome da empresa, nome dos secretários, endereços telefone, e-mail”. Segundo o mesmo autor, o secretário deve também providenciar uma agenda para anotar as datas comemorativas e o aniversário dos familiares do seu superior, informando assim ao chefe sobre as datas comemorativas e os aniversários de seus familiares com antecedência, para que assim ele possa tomar as providências necessárias, caso ele tenha que organizar algum evento ou tenha que tomar outras providências cabíveis.

2.2. Tipos de agenda e as novas Tecnologias

Como foi visto anteriormente a agenda é uma ferramenta muito importante e fundamental na vida de todo profissional, pois se trata de uma ferramenta eficiente que traz muitos benefícios, principalmente agilidade e segurança. Mesmo com as mudanças que estão ocorrendo no mundo, de acordo com as novas tecnologias, a agenda ainda é muito utilizada, pois trata-se de uma ferramenta estratégica que ainda pode auxiliar bastante no aperfeiçoamento do trabalho do secretário.

Segundo Eliana Maria Leger no seu livro “Técnicas secretarias I, unidade 2” relata que no mercado (papelarias), existe grande variedade de agendas, cada uma tem a sua finalidade, por exemplo: agenda de compromissos, de endereços, caderno de anotações, eletrônicas e telefônicas. As agendas mais adequadas para o dia-a-dia de trabalho do profissional de secretariado são as de compromisso, eletrônicas e telefônicas. A mesma autora relata que “a agenda de compromisso é convencionalmente utilizada no dia-a-dia, porém possui algumas diferenças de acordo com a necessidade de sua utilização”.

Podem ser utilizados dois tipos de agenda de compromisso:

- Agenda com folhas de anotações diárias

Nesse tipo de agenda as anotações são feitas em uma única folha para cada dia da semana, mas necessita de manuseio das folhas para consultar os compromissos registrados no dia anterior e posterior, por isso precisa de muita atenção para não esquecer nenhum assunto pendente e futuro.

- Agenda com folhas de anotações com panorama/visualização semanal

Tipo de agenda que proporciona agilidade e maior planejamento, pois as anotações são feitas em pequenas colunas, onde ao abrir a agenda, é possível visualizar todos os dias da semana divididos nas duas folhas.

O caderno de anotações também é considerado um tipo de agenda (pode ser usado um caderno grande) que possibilita o registro e anotações de tudo o que acontece na empresa no decorrer do dia, todos os compromissos, tais como: ligações recebidas, ligações solicitadas, delegações do executivo, visitas inesperadas, inclusive com o horário do atendimento. Com o uso deste tipo de agenda, será capaz de lembrar de providências a serem tomadas, pois a mesma

tem como finalidade principal de registrar peculiaridades dos resultados obtidos durante o dia de trabalho. Pode-se dizer que essa agenda é um arquivo mais detalhado de sua memória.

Outro tipo comum de agenda é a de endereços, é nela que as informações necessárias são armazenadas. Nela se encontra campos estabelecidos para as anotações das informações necessárias para o cadastro das pessoas físicas ou jurídicas, sendo elas: dentistas, restaurantes, amigos próximos, familiares, médicos, agências de viagens e etc.

O uso da agenda telefônica também é importante, pois nela é possível anotar o número de telefones em ordem alfabética das pessoas físicas e jurídicas importantes para a empresa, assim quando necessitar ligar para alguém não precisará folhear a agenda, mas sim procurar pela primeira letra do nome.

Porém, com a automação dos escritórios os secretários não têm à disposição somente agendas manuais, atualmente eles podem também fazer uso das agendas eletrônicas. As mesmas são softwares gerenciadores permitindo que informações relativas a compromissos, endereços, telefones e datas comemorativas sejam armazenados em um mesmo local.

Segundo pesquisas realizadas, conclui-se que a agenda eletrônica é um serviço de agenda e calendário on-line disponível em uma interface web, é possível adicionar, controlar eventos, compromissos, compartilhar a programação com outras pessoas, agregar à sua agenda diversas agendas públicas, entre outras funcionalidades. Outra ferramenta muito importante para o secretário é o e-mail, pois trata-se de uma ferramenta de produtividade, uma forma eficaz de comunicação, uma das maneiras mais simples e prática de divulgar informações para toda empresa, além de ser uma forma mais dinâmica, rápida e eficaz de comunicação surgida nos últimos tempos, também serve como agenda, que tem se mostrado uma excelente ferramenta para organizar rotinas e compromissos, o Gmail é um exemplo.

A agenda eletrônica é uma grande aliada dos escritórios modernos, pois é mais eficaz e se obtêm mais agilidade, com o seu uso é possível fazer o planejamento, a organização e o controle dos compromissos de mais de um

executivo. Este tipo de agenda mais sofisticada traz mais benefícios, agilidade e segurança, para os profissionais da área que fazem seu uso, pois com a utilização deste tipo de agenda não há necessidade do secretário ficar controlando no relógio os horários, pois uma das funções da agenda eletrônica é fazer com que minutos antes do horário dos compromissos programados soe um alarme e as informações aparecem na tela do computador, Neiva (2009).

“Com a agenda eletrônica você pode agendar reuniões, fazer follow-up, montar fichário, fazer protocolo e utilizar o correio – isto evita o acúmulo e trâmite de papéis. Além disso, você pode imprimir os compromissos diariamente, semanalmente e/ou mensalmente”. (Neiva, 2009, p.193)

Nos dias atuais para que haja um bom andamento das atividades na empresa o uso da agenda eletrônica é muito conveniente e o secretário deve saber lidar com ela, pois a mesma é muito prática, com ótimos recursos e oferece uma gama imensa de possibilidades e facilidades, no qual possibilita o agendamento de reuniões, fazer follow-up, organizar fichário, fazer protocolo e habilitá-la como correio eletrônico, entre outras.

“Quando um sistema de informação é implantado em uma empresa, em muitos casos, ele tem de adaptar-se à realidade existente, aos processos já implantados e às rotinas em uso. É certo que o contrário também se verifica, sendo que as empresas têm de adaptar-se aos sistemas, por vezes, modificando processos ou até mesmo adotando novas metodologias de trabalho”(CORTÉS, 2008, p. 75).

De acordo com essa afirmativa o secretário poderá melhorar o andamento do seu trabalho através da maneira de utilização dessa ferramenta, adaptando-a ao mesmo, assim dessa forma, adotando o uso de novas metodologias de trabalho com o objetivo de alcançar um excelente resultado dos processos desenvolvidos.

Várias pesquisas foram feitas a fim de definir a funcionalidade e a praticidade do uso da agenda eletrônica. Com isso identificou-se a importância da mesma para o decorrer de um bom trabalho e identificou-se também das agendas eletrônicas, que o programa mais conhecido e disponível no mercado é o Microsoft Outlook, porém o Google agenda, também é bastante utilizado.

De acordo com o site da MICROSOFT 2013 tem-se uma definição do que é a Microsoft Outlook, no que relata o Outlook como uma agenda eletrônica adequada para não haver mais atrasos em eventos, reuniões entre outros compromissos, pois

o Outlook avisa sobre os compromissos agendados. Porém para ser lembrado de uma tarefa, você precisa estar com o Outlook aberto, mas não é necessário estar trabalhando nele, o programa pode estar minimizado e você executando outras atividades. Além disso, o Outlook juntamente com seu item mais simples (as anotações) lhe oferece uma chance de trocar os papéis autocolantes por uma maneira fácil de anotar informações.

“O cliente de mensagens e colaboração do Office Outlook proporciona uma solução integrada que ajuda a gerenciar melhor o tempo e informações, conectar-se além das fronteiras, e permanecer mais seguro e no controle. Esse gerenciador completo de informações e tempo ajuda a organizar e buscar rapidamente pela informação precisa. Com o Office Outlook, podem-se compartilhar informações com colegas de trabalho, amigos e família, com segurança aperfeiçoada, não importa onde estejam localizados. E fica mais fácil priorizar e controlar o tempo, para que possa se concentrar nas coisas mais importantes” (MICROSOFT).

No Outlook, as informações são organizadas em pastas e o seu uso adequado torna-se uma excelente agenda eletrônica. Existem várias versões do Outlook dependendo do sistema usado no computador.

Outro ponto importante do Outlook é que você pode também fazer um Backup de sua agenda, basta abrir o Microsoft Outlook (ou Microsoft Outlook Express), clicar na agenda (ou pressionar simultaneamente Ctrl + Maj + B) e ir em Arquivo > Exportar > Agenda (wab).

“O Outlook permite a conversão digital com outra pessoa da empresa, desde que estejam ambas conectadas à mesma rede. Além disso, ele possibilita o cadastro de todos os usuários conectados à rede, o que facilita na hora do encaminhamento de uma mensagem” (Neiva, 2009 p. 192)

Outra agenda eletrônica muito usada é o Google Agenda, um aplicativo bastante útil para qualquer pessoa que precisa organizar seus compromissos e atividades, trata-se de instrumento de controle de processos e melhoria da produtividade. É um serviço de agenda eletrônica virtual com o estilo bastante semelhante com o Gmail e tão fácil de ser usado. O uso do Google agenda é realizado por vários motivos, pois traz muitas facilidades para quem não tem muito tempo e tem uma vida atribulada, no qual precisa de uma ferramenta que lhe dê mais versatilidade e seja mais funcional para a organização do seu trabalho.

“Google agenda é um serviço de agenda e calendário on-line oferecido gratuitamente pela empresa Google, disponível em uma interface web é

possível adicionar, controlar eventos, compromissos, compartilhar a programação com outras pessoas, agregar à sua agenda diversas agendas públicas, entre outras funcionalidades” (Wikipédia a enciclopédia livre)

O Google Agenda possibilita muitas vantagens sobre a agenda comum como: organização, transparência, otimização do tempo, eficiência e eficácia no trabalho. De acordo com o mestre em administração Peter Drucker, eficácia é o segredo do sucesso para qualquer organização. Segundo esse pensador, “a questão pertinente não é como fazer as coisas certas, mas como encontrar as coisas certas para fazer e concentrar nelas recursos e esforços” (DRUCKER, 1964, p. 5).

É importante relatar que esse aplicativo é muito interessante, pois permite a criação de diversas agendas, por exemplo: agenda de aniversários, de reuniões, de viagens entre outras. Enfim, cada pessoa poderá encontrar uma funcionalidade para este aplicativo, não importando as necessidades, o Google agenda pode ser acessado e modificado de qualquer lugar, inclusive no seu próprio celular.

O Google Agenda tem uma ótima funcionalidade, pois os compromissos são agendados com rapidez. É uma agenda eletrônica completa e extremamente fácil de usar com todas as opções necessárias para os usuários compartilharem e monitorarem seus compromissos, além disso, por ser uma ferramenta gratuita e para usá-la basta ter uma conta do Gmail. Esse aplicativo permite adicionar convidados e disparar mensagens para alertar os participantes que o compromisso vai começar.

Segundo Deoclides Neto autor do blog Tecno Chato relata na sua postagem “Tutorial Google para facilitar sua vida, parte 2 (Contatos e Google Agenda)” que o Google agenda tem muitas vantagens sobre o a agenda de papel como, por exemplo: marcar o local do compromisso estabelecendo uma rota pelo GPS até o lugar; criar inúmeras repetições de um mesmo compromisso sem que sua mão caia de tanto escrever; convidar outras pessoas para um compromisso sem precisar ficar telefonando; consultar (se permitido, é claro) os calendários de amigos e encontrar um horário em comum para um compromisso conjunto – também sem precisar ficar telefonando; criar várias agendas (pessoal, profissional, etc) e ver tudo separado por cores/categorias; receber alertas (inclusive pelo celular) dos compromissos mais próximos evitando esquecer-se dos mesmos; buscar datas sem ter que ficar virando folha.

Vale ressaltar que por ser um serviço online, o Google Agenda pode ser utilizado no computador, iphone ou no próprio celular, precisa simplesmente baixar o instalador. A configuração do calendário é simples, além de permitir adicionar lembretes e vir com muitas funções extras na aba *Labs*. Esse aplicativo é a ferramenta ideal para organizar sua vida e os eventos de grupos ou organizações.

O uso de agendas eletrônicas tem se expandido muito nos últimos anos, devido à facilidade de uso. Além do computador essas agendas são desenvolvidas também em unidades móveis independentes como em Palm Top's e como foi dito acima até mesmo integradas em aparelhos celulares. Com a agenda eletrônica nos dispositivos móveis pode-se visualizar e ficar por dentro dos compromissos agendados mesmo fora do ambiente de trabalho, ou seja, você tem suas informações sempre à mão.

Apesar disso a agenda tem como finalidade auxiliar na lembrança e na organização dos compromissos diários, registrar compromissos, reuniões, eventos, data de aniversários, telefones entre outras coisas, em fim, a agenda é um importante instrumento de trabalho do profissional de secretariado.

No entanto, apesar de todos esses benefícios trazidos por este tipo de agenda (eletrônica), ainda se faz necessário que o secretário faça uso da agenda manual, caso haja uma queda de energia ou ocorra algum problema no computador, como segurança todas as informações contidas na agenda eletrônica também devem constar na agenda manual. Deve ser feito um backup de todas as informações contidas na sua agenda eletrônica para a agenda manual, sendo esse método a forma mais segura de se prevenir de imprevistos futuros. Veiga mesmo afirma que “atualmente, é comum as secretarias utilizarem softwares gerenciadores, mas sugerimos que a agenda de papel serve de backup para eventuais problemas de vírus no computador, falta de energia, etc” (Veiga 2010)

2.3. O uso estratégico da agenda na execução das ações do Secretário Executivo.

Para que o secretário saiba desenvolver o seu trabalho com eficácia deve saber usar a agenda atualizando-a constantemente para que não haja problemas futuros. Como forma de melhor organização de trabalhos pendentes, o secretário deve adotar o follow-up.

Segundo Veiga (2010, p.63) o secretário ao adotar o sistema follow-up terá condições para se organizar e dar soluções para os mais diversos assuntos armazenados neste sistema, tais como: as contas a serem pagas, cartas a serem respondidas, telefonemas a serem efetuados etc.

Para relatar o conceito geral de Follow-up buscou-se no site Significados.com.br o significado para tal, no qual constatou-se que o mesmo significa ir atrás de uma resposta para algo que foi solicitado. Quando alguém realiza um follow up, significa que está buscando um retorno de algo que já foi feito, e que ainda não obteve resposta. O follow up é muito comum nas áreas comerciais e de compras das empresas.

Follow- up é um termo em inglês, e significa acompanhar; acompanhamento. Na área comercial de uma organização, por exemplo, é quando um funcionário vende um produto, e depois de um certo tempo, que pode variar de, uma semana a um mês, liga para o cliente para saber se ele está satisfeito e como está fazendo uso do produto.

Follow-up é dar continuidade a um relacionamento comercial e profissional, na área de compras é um procedimento bastante comum também. O funcionário deste departamento liga para seus fornecedores para entender sobre prazo de entrega, satisfação com o serviço, e etc.

Desta forma a autora Sueli Marowski Goldacker (Gerente de Projetos Trainee na Teclógica) relata de forma mais ampla no seu artigo “O que é Follow-up?” publicado no blog da tecnologia, onde a mesma diz que “podemos considerar que Follow-up se trata da comunicação que envolve o monitoramento de objetivos e metas estabelecidas”.

De acordo com a mesma autora, um follow-up bem executado é aquele que considera fatores como:

- **O intervalo de tempo entre os períodos de checagem:** Deve ser curto o suficiente para permitir intervenções antes que seja tarde demais, e longo o suficiente para transmitir confiança.
- **A abordagem:** Pessoas são diferentes entre si, percebem os estímulos ambientais de modo diferente.
- **O elogio:** Não devemos desperdiçar a oportunidade de reconhecer o bom trabalho e insuflar ânimo nas pessoas.
- **O suporte:** As pessoas esperam por direção, por ajuda.
- **A cobrança firme dos resultados parciais esperados:** Suporte, otimismo, elogios não são os únicos fatores.
- **O estímulo ao uso dos recursos que cada indivíduo tem à sua disposição:** As pessoas precisam ser estimuladas a usar ao máximo suas capacidades.

Diante disso é sempre importante manter um efetivo follow-up para transmitir segurança, confiança e transparência, logo, que trata-se de uma eficaz estratégia que o secretário pode utilizar para facilitar-lhe a vida e eliminar as chances dos terrível esquecimento, com isso poderá se organizar e classificar os assuntos pendentes para as devidas providencias e soluções.

Segundo Neiva o follow-up “é o local destinado à guarda provisória dos documentos (pagamentos, trabalho a ser feito etc.) que estão pendentes, aguardando a data para a solução ou realização”. É uma técnica secretarial bastante utilizada pelo profissional desta área em seu dia-a-dia profissional.

Ainda segundo Neiva, esta técnica de acompanhamento complementa a agenda, por isso, o secretário deve consultar o follow-up diariamente, assim que chegar ao escritório ou ao final do dia quando ele planejará o dia seguinte e ao final de cada mês quando ele deve fazer uma reavaliação/revisão dos prazos.

“O caderno de anotações, o Follow-up e a agenda são ferramentas que se complementam e contribuem significativamente para o bom desempenho da

secretária, permitindo que ela se lembre de todos os compromissos e mantenha o controle do seu trabalho". (Veiga, 2010 p. 66)

Logo, pode-se compreender a importância da utilização do follow-up que assim, como a agenda é instrumento de fundamental importância para o secretário se organizar em um escritório de forma que ele possa desempenhar suas atividades profissionais com eficácia dando agilidade e coerência na realização das mesmas.

Um follow-up deve ser arquivado na tradicional pasta sanfonada preta (muito utilizada no setor contábil/financeiro), em ordem alfabética ou numérica, com 31 repartições (1 a 31), correspondendo a cada dia do mês. Podem ser utilizadas, também, 12 pastas suspensas com elásticos, uma para cada mês, Neiva (2009). Essa pasta deve ser observada todos os dias no início do expediente para realizar as tarefas pendentes para aquela data, porém os demais documentos devem permanecer na pasta aguardando a data a serem utilizados.

Quanto a exemplos de assuntos pendentes que pode-se arquivar em um follow-up de acordo com Neiva (2009, p.198-199) pode-se citar os seguintes:

- Cartas, memorando, e-mail e lembretes manuscritos que esperam respostas;
- Faturas, contas e anuidades a pagar;
- Apólices de seguro;
- Respostas de assuntos que estão em andamento;
- Projetos;
- Compromissos assumidos com os clientes;
- Compromissos assumidos em reuniões;
- Providências resolvidas em despacho;
- Contratos a serem assinados;
- Assuntos a serem resolvidos em reuniões;
- Telefonemas;
- Relatórios que estão em fase de elaboração;

Segundo Rodriguez autor do artigo "Follow Up: Uma aplicação gerencial" um follow-up bem executado é aquele que leva em conta os seguintes fatores:

- “- O intervalo de tempo entre os períodos de checagem. Deve ser curto o suficiente para permitir intervenções antes que seja tarde demais, e longo o suficiente para que o indivíduo acompanhado sinta que você confia no trabalho dele. Note que foi usada a palavra indivíduo. Isso quer dizer: pessoas diferentes precisam ter um follow-up diferente, alguns com muito mais frequência que outros;
- Os itens a serem checados. Devem estar relacionados com as metas, tanto específicas quanto periféricas, com ênfase maior nas específicas, porque elas é que, usualmente, agregam maior valor;
 - A abordagem. Pessoas são diferentes entre si, percebem os estímulos ambientais de modo diferente. O que é uma simples cobrança de rotina para um indivíduo pode soar como enorme desconfiança para outro. Para manter a motivação e o entusiasmo das pessoas, é preciso levar esse aspecto em consideração (pessoas diferentes, abordagens diferentes...);
 - O elogio. Não devemos desperdiçar a oportunidade de reconhecer o bom trabalho e insuflar ânimo nas pessoas;
 - O suporte. As pessoas esperam por direção, por ajuda. A real contribuição do gestor no sentido de orientar e ajudar a criar novas idéias para superar problemas na execução do trabalho são aspectos fundamentais no follow-up;
 - A cobrança firme dos resultados parciais esperados. Suporte, otimismo, elogios não são os únicos fatores. A firmeza, a exigência de altos padrões também é uma forma de mostrar uma liderança atuante e isso ocorre durante o follow-up;
 - O estímulo ao uso dos recursos que cada indivíduo tem à sua disposição. As pessoas precisam ser estimuladas a usar ao máximo suas capacidades.
 - Fuja das situações nas quais o funcionário sabe a resposta, o que tem que ser feito, mas aguarda que você descubra e só então diga a ele o que fazer. Isso é pernicioso e usualmente encobre problemas de relacionamento”.

Diante desses fatores relatados por Rodriguez, um follow-up bem feito transmite segurança, e os bons profissionais devem saber usar esse método, devem saber delegar, dar suporte, estimular a criatividade e cobrar resultados, deve saber resolver os problemas dentro do prazo.

Para o profissional utilizar o follow-up de maneira eficaz, é necessário ele estar atento para que as coisas aconteçam conforme o previsto ou desejado, deve saber organizar os documentos pendentes na pasta, ou seja, não deve colocar documentos originais em follow-up, basta apenas uma ficha de controle para fazer o acompanhamento do assunto, deve saber gerenciar os documentos por data, o secretário deve fazer follow-up o tempo todo a fim de resolver o que está pendente e sua meta seja alcançada.

A falta do follow-up é um dos motivos mais comuns do fracasso no alcance dos objetivos, sem esse método o secretário poderá se perder ao desenvolver seu trabalho, por isso que todo profissional deve sempre fazer um acompanhamento para organização e segurança dos seus arquivos.

3. Considerações finais

Mediante o que foi pesquisado, tornou-se possível identificar que para o profissional de secretariado atuar no mercado de maneira relevante, deve saber lidar com os assuntos de outrem, com as mudanças organizacionais do meio secretarial, também deve ter confiança e responsabilidade, para que seu chefe e o escritório possam se organizar com base no que ele faz. Devido as mudanças que estão ocorrendo no mundo, com a atualização das tecnologias o secretário por sua vez adquiriu um novo perfil ao passar a desenvolver atividades também voltadas à gestão, ao invés de apenas realizar tarefas mecânicas.

Neste contexto, o resultado das pesquisas mostra que o mercado de trabalho exige desses profissionais uma postura voltada ao bom relacionamento com os clientes, voltada a organização das tarefas diárias, assim como a organização do ambiente de trabalho.

Para se tornar um bom Secretário Executivo existe vários desafios a ser enfrentados, pois somente profissionais preparados e capacitados podem exercer essa profissão com eficiência e eficácia, ainda mais no mundo corporativo que vivenciamos hoje.

Atualmente o mercado de trabalho pede que o profissional de secretariado desempenhe diversas funções dentro das organizações, sendo exigido deste profissional que ele seja: empreendedor, administrador eficaz e coordenador do trâmite de papéis. É necessário também que ele saiba atender aos clientes internos e externos com eficácia, ou seja, tem que ter postura, discernimento e jogo de cintura, mantendo sempre atualizados os arquivos manuais e informatizados.

De acordo com isso se faz jus o uso correto da agenda, tanto da manual quanto da eletrônica. A agenda é um importante instrumento de trabalho do profissional de secretariado e tem como finalidade auxiliar na lembrança e na organização dos compromissos diários, registrar os compromissos profissionais a serem realizados de forma clara e concisa.

A agenda é uma forte aliada no conhecimento das atividades servindo como fonte de informações e extensão da memória do Secretário Executivo. É uma

importante ferramenta de trabalho na vida deste profissional, pois funciona como memória na sua dinâmica de trabalho. É importante o secretário saber escolher a agenda mais prática funcional, adequada e que melhor se adapte as necessidades do seu trabalho.

Vale ressaltar que a agenda é um importante instrumento de trabalho do profissional de secretariado e se destina a auxiliar na lembrança e na organização dos compromissos diários de dirigentes, além de registrar os compromissos profissionais atrasados, de forma clara e concisa.

Sendo uma ferramenta usada desde a antiguidade, e que nos dias atuais a sua utilização está sendo cada vez mais inovada, a agenda é comum e indispensável para a organização do trabalho de cada profissional. Trata-se de uma ferramenta muito eficiente na vida do secretário executivo, pois traz muitos benefícios, principalmente agilidade e segurança. Uma ferramenta estratégica que não vai perder jamais a sua utilidade mesmo com o passar dos anos.

Indiferente do tipo de agenda que o secretário venha a adotar há determinadas recomendações que não caem em desuso ao se optar pela agilidade das novas tecnologias à nossa disposição, logo, é importante sincronizar as informações que constam na sua agenda com a de seu superior e as informações detalhadas devem ser anotadas de forma clara e concisa. Deve sempre lembrar o executivo, com antecedência, dos compromissos assumidos para que ele possa organizar-se, não esquecendo de fazer um follow-up das decisões tomadas ou a tomar depois do compromisso atendido.

Como foi visto no decorrer do trabalho, muitos são os tipos de agenda capazes de ajudar o secretário na atribuição das suas técnicas secretariais, basta saber lidar com cada um e também ser capaz de lidar com as novas tecnologias que estão surgindo, mas não pode esquecer-se de anotar as suas informações também na agenda manual para que não sofra com imprevistos futuros, pois muitas vezes pode acontecer algum problema no computador ou no programa que utiliza como agenda, no qual esteja anotado algum dado importante que normalmente não pode ser recuperado, dessa forma, a única maneira para não perder esses dados é se os mesmos estiverem anotados também em uma agenda manual.

Diante desse contexto, a importância de se fazer também um follow-up, que assim como a agenda é instrumento de fundamental importância para o secretário se organizar em um escritório de forma que ele possa desempenhar suas atividades profissionais com eficácia dando agilidade e coerência na realização das mesmas. Vários autores como: Neiva, Veiga entre outros fazem esse alerta sobre o uso da agenda manual conjuntamente com o uso da agenda eletrônica como forma de segurança, pois a falta do mesmo pode levar ao fracasso dos objetivos do secretário dentro da empresa.

4. Referências

CASEMIRO, Mauricio. **Como configurar o Microsoft Outlook Express/2003 /2007/2010/2013**. Disponível em: <http://www.cooperati.com.br/wordpress/2013/03/18/como-configurar-o-microsoft-outlook-express2003200720102013/> > acesso em 18 mar. 2013.

CORTES, Pedro Luiz. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DRUCKER, P. F. **Managing for results**. New York: Haper and Row, 1964.

LEGER, Eliana Maria. **Técnicas Secretariais I**. unidade 2.

GOOGLE. **Blog Oficial**. Disponível em: < <http://googleblog.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 31 jul.2012.

GOOGLE. **Google Agenda**. Disponível em: < <https://www.google.com/calendar/>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

NEIVA, Edméa Garcia. **As novas competências do profissional de secretariado** / Edméa Garcia Neiva, Maria Elizabete Silva D'Elia. – 2. Ed. – São Paulo: IOB, 2009.

NETO, Deoclides. **Tutorial Google para facilitar sua vida, parte 2 (Contatos e Google Agenda)**. Disponível em: <http://www.tecnochato.com/2011/08/02/tutorial-google-para-facilitar-sua-vida-parte-2-contatos-e-google-agenda/> > Acesso em: 02 agos. 2011.

Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 2, p 106-126, jul./dez. 2012.

RODRIGUEZ, Edson. **Conseguindo resultados através de pessoas** – Editora: Campus/Elsevier.

GOLDACKER, Sueli Marowski. **O que é o Follow up?** Disponível em: <http://www.teclogica.com.br/blog/?p=541> > acesso em: 14 dez. 2011.

VEIGA, Denize Raquel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento/ Denize Raquel Veiga**. - - 3. ed. Ver. E atual. - - São Paulo: Érica, 2010.

Wikipédia, a enciclopédia livre. **Google Calendar**. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Google_Calendar.

Wikipédia, a enciclopédia livre. **Agenda**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Agenda>

<http://www.microsoft.com/brasil/2007office/beta/sysreq.msp>