

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**CAROLINE JOSÉ CANCELIER**

**PLANEJAMENTO DIÁRIO E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO**

**CRICIÚMA**

**2013**

**CAROLINE JOSÉ CANCELIER**

**PLANEJAMENTO DIÁRIO E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO**

Projeto de Relatório de Estágio, apresentado na disciplina Orientação do Projeto de Relatório de Estágio no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof. <sup>a</sup> Ma. Jucélia da Silva Abel

**CRICIÚMA**

**2013**

**CAROLINE JOSÉ CANCELIER**

**PLANEJAMENTO DIÁRIO E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO**

Relatório de Estágio, apresentado para obtenção do grau de graduação no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 02 de dezembro de 2013.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>ª</sup>. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof<sup>ª</sup>. Maria Cristina Keller Frutuoso - Mestre - (Unesc)

Prof<sup>ª</sup>. Michele Schneider - Especialista - (Unesc)

**Dedico este relatório a minha família, em especial aos meus pais, que me apoiaram em todo momento, me ajudando a vencer todos os obstáculos.**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à Deus, que me deu força e coragem, iluminando meu caminho nesta longa caminhada, pois pela fé que tenho nele, não seria nada sem.

Agradeço aos meus pais (Cristiani e Érico), ao meu irmão (Miguel), aos meus avôs (Laudeci e Edinéia) e aos meus tios (Adriana e Rodrigo) que de forma mais que especial sempre me deram força e conselhos para continuar nesta trajetória, me apoiando em todos os momentos.

Agradeço também a professora Daniela, pelo convívio, pelo apoio, e pelas orientações que ajudaram a concluir este relatório.

À professora e coordenadora do curso, Jucélia Abel, pela paciência e pelo incentivo nas orientações que tornaram possível a conclusão deste relatório.

À todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento deste relatório.

Aos amigos e colegas que sempre estiverem juntos de mim, me apoiando constantemente.

A todos que de alguma forma ajudaram e acreditaram no meu potencial, nas minhas ideias e principalmente quando nem eu mais acreditava.

**“Alguma coisa vai dominar e alguma coisa vai servir. Ou você governa o dia ou o dia governará você; ou você administra o negócio ou o negócio administrará você.”**

**James Rohn**

## RESUMO

Este trabalho, baseado nos dispositivos teóricos da análise do tema, objetiva compreender a real estimação do planejamento de uma organização. O planejamento e a administração de tempo são de extrema importância para a organização estudada, com o intuito de administrar todo o dia a dia da instituição. Sem essa ferramenta, as atividades da empresa acabam por não ser executadas de forma correta, não atingindo as metas traçadas. Observando a importância disto, o presente estudo buscou demonstrar a necessidade da aplicação desta prática, na empresa pesquisada, pois a mesma não tinha uma forma de planejamento de que necessitava. O objetivo deste estudo é o de contribuir de forma que a empresa faça uma boa aplicação e execução dessa técnica, colaborando na sua organização. Buscando o aprimoramento da execução desse método, foi analisada a rotina diária do proprietário. A partir disto, foram identificados os problemas com maior necessidade de melhora, e foi proposta uma forma de planejamento, com base em quadros de organização e dicas para ter uma agenda organizada. A partir desta aplicação, a empresa poderá visualizar as atividades de grande importância, atingindo as metas. Contudo, o que se propôs foi atingir os objetivos de forma que a empresa administre o tempo com o auxílio do planejamento visando o bom atendimento e organização.

Palavras-chave: Administração de tempo. Planejamento. Organização.

## RESUMEN

Este trabajo, fundamentado en los dispositivos teóricos del análisis del tema, objetiva comprender la real estimación de la planificación de una organización. La planificación y la administración del tiempo son de extrema importancia para la organización estudiada, con la intención de administrar todo el día a día de la institución. Sin esta herramienta, las actividades de la empresa acaban por no ser ejecutadas de forma correcta, no alcanzando las metas trazadas. Observando la importancia de esto, el presente estudio buscó demostrar la necesidad de la aplicación de esta práctica en la empresa investigada, pues la misma no tenía una forma de planificación adecuada. El objetivo de este estudio es el de contribuir de manera tal que la empresa haga una buena aplicación y ejecución de esa técnica, colaborando en su organización. Buscando el perfeccionamiento de la ejecución de ese método, fue analizada la rutina diaria del propietario. A partir de esto, se identificaron los problemas con mayor necesidad de mejoría, y se propuso una forma de planificación con base a cuadros de organización y consejos para tener una agenda organizada. A partir de esta aplicación, la empresa podrá visualizar las actividades de gran importancia, alcanzando las metas. En definitiva, lo que se propuso fue alcanzar los objetivos de forma que la empresa administre el tiempo con el auxilio de la planificación buscando la buena atención y organización.

Palabras llave: Administración del tiempo. Planificación. Organización.



## **ABSTRACT**

This task, based on the academic devices for topic analysis, has the objective to understand the real organization estimation planning. The planning and the time management are of extremely importance to the organization being studied, with the aim to manage the daily basis of that particular institution. Without these tools, the company activities end up not being done in the right way, not reaching the expected goals. Observing its importance, this paper tried to demonstrate the need to apply this practice, in the researched company, because it did not have a planning that fitted. The goal of this paper is to contribute in a way that the company does a good application and execution of this technique, collaborating for its organization. Seeking the upgrade and execution of this method, it has been analyzed the owner's daily routine. From it, the problems with the greatest need to improve were found, and a better planning was suggested, based in organization boards and tips to have a organized agenda. From this application, the company can see the activities of great importance, reaching its goals. However, what has been proposed was to reach the goals in a way that the company can administer the time with help from the planning aiming the good treatment and organization.

Keywords: Time administration, Planning, Organization.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1 OBJETIVO GERAL .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 SECRETÁRIA ATUAL.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 PLANEJAMENTO DIÁRIO E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 DIFICULDADES NA ADMINISTRAÇÃO DE TEMPO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.1 ETAPAS PARA UM BOM PLANEJAMENTO.....</b>	<b>17</b>
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....</b>	<b>19</b>
<b>4 PROPOSTA DE TRABALHO.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 APLICAÇÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.1 DESCRIÇÃO DA ROTINA.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.2 PROPOSTA DE PLANEJAMENTO DIÁRIO.....</b>	<b>21</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Ao profissional de secretariado executivo é necessário que se entenda que administrar seu tempo é compreender que ele é limitado, tanto para a secretária quanto para a organização. Além disso, é necessário que esse profissional administre o tempo de seu executivo. O planejamento diário é essencial para a administração do tempo, pois é a forma mais eficaz de controlar todas as atividades de grande importância e atingir as metas.

Este trabalho tem o objetivo de contribuir de forma que se revise a importância da administração do tempo junto ao planejamento diário e facilitar novas práticas do seu uso ativo, tanto individual quanto organizacionalmente e para a qualidade de vida.

O problema em questão é a forma como as atividades são distribuídas dia a dia, tema encontrado no primeiro capítulo, juntamente com os objetivos e a justificativa. No segundo capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica, que dará embasamento ao estudo em questão.

A caracterização da empresa, bem como as atividades desenvolvidas durante o estágio, estarão no terceiro capítulo e, por fim, no quarto capítulo apresentam as propostas de trabalho traçadas para o alcance dos objetivos desse projeto.

### 1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

O planejamento é uma ferramenta de extrema importância para a empresa, pois o profissional tem a necessidade de saber administrar seu tempo, para ter uma boa organização e um bom planejamento. A administração do tempo é, portanto, uma forma racional e sistemática de mudança, em que sua aplicação, junto às metas para a organização, implica mudanças positivas e significativas. É importante essa aplicação, pois o empenho gerado na organização trará tranquilidade e segurança nos resultados, e, até mesmo, os imprevistos poderão ser melhores administrados.

Baseado nessa premissa, torna-se importante saber: quais benefícios podem trazer à empresa a realização de um planejamento diário, bem como a administração do tempo de seus funcionários?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Demonstrar a importância do planejamento diário e da administração do tempo.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os problemas ocasionados pela falta do planejamento diário;
- b) Levantar os passos para o planejamento diário;
- c) Desenvolver procedimentos para a administração do tempo;
- d) Aplicar os procedimentos desenvolvidos.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Administrar o tempo se tornou algo essencial, tanto na vida profissional quanto na vida pessoal, pois, sem essa organização as pessoas, acabam vivendo inadequadamente. Com o auxílio do planejamento diário e com a administração do tempo, a vida se torna mais prática, tendo uma organização mais eficaz, não deixando de fazer aquilo que se pretende. Além de uma boa organização na vida pessoal, a organização da vida profissional é indispensável para a organização.

No dia a dia, sentiram-se muitas dificuldades, pois as atividades desenvolvidas não são de acordo com a necessidade que a empresa carece. Contas sem serem pagas, por esquecimento, atendimentos sem hora marcada, pagamentos fora do prazo, atividades com urgência para a última hora e falta de organização em geral, foram questões observadas.

A partir desta análise, é visto que a empresa – Cal Cizeski Imóveis - tem grande necessidade de uma boa administração de tempo, junto ao planejamento diário. Desta forma este estudo se justifica uma vez que auxiliará a referida empresa quanto à sua organização a partir do conhecimento das etapas para se elaborar um

planejamento diário, beneficiando quanto à utilização do tempo aproveitado na execução das atividades desenvolvidas no dia a dia.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste projeto de relatório, cujo objetivo principal é aprofundar os conhecimentos sobre planejamento diário e administração do tempo, serão utilizados, como base teórica, autores como Garcia e D'Elia; Ribeiro; Medeiros, Hernandez; Sabino, Rocha, entre outros, na busca de conceitos sobre a Secretária Atual, o Planejamento Diário e a Administração de Tempo, as Dificuldades na Administração de Tempo e as Etapas para um bom planejamento, para melhor entendimento da temática.

### 2.1 SECRETÁRIA ATUAL

A secretária executiva atual está em constante mudança, estando apta para atuar em diversas áreas em uma organização.

Garcia e D'Elia (2005, p. 11), ao abordar sobre o perfil da secretária, afirma que:

Mudou o perfil. Ampliaram-se as competências. Cresceram a dimensão e o nível de responsabilidade. Aliada a todas essas mudanças, há também a constatação da nossa importância no cenário mundial. A profissão secretarial situa-se entre as três profissões que mais crescem na atualidade.

O perfil da secretária vem mudando. Para Garcia e D'Elia (2005, p. 12), “hoje o desafio – que é permanente e sempre novo – é estar preparada, como profissional, para responder às exigências de empregabilidade e sucesso.” Segundo Ribeiro (1990, p. 95-96):

A função de secretária pressupõe capacidade de liderança, uma vez que a profissional deve ter desembaraço, iniciativa, influência psicológica sobre o grupo, além de bom relacionamento, condições imprescindíveis para que o desempenho organizacional seja eficiente, tanto no que se refere ao trabalho do chefe, quanto a colegas e subalternos. Saber assumir tarefas de sua responsabilidade e distribuir racionalmente as outras, de modo a facilitar o fluxo do trabalho, é manifestação de discernimento e de verdadeira liderança.

Para que isso aconteça, é preciso que a secretária tenha uma boa percepção sobre a sua função e repasse o seu conhecimento aos demais conviventes. É necessário conhecer a empresa em todos os sentidos, desde o chefe aos funcionários e aos serviços prestados. É preciso planejar, organizar e administrar o ambiente, justamente porque é a partir desse fundamento

organizacional que o ambiente ou o estabelecimento em que exerce, estará em harmonia. É como se fosse uma corrente que precisa estar em bom estado, para que não haja problema ou resultados negativos. Medeiros, Hernandez (2004, p. 280) afirmam que “[...] é necessário conhecimento profundo do que a empresa produz ou dos serviços que presta dos funcionários que nela trabalham, do comportamento do executivo que a secretária assessora.”

Toda e qualquer atividade deve ser bem realizada, e dentro da organização o bom relacionamento se faz indispensável. Para Ribeiro (1990, p. 19), “é conveniente lembrarmos sempre que, assim como o outro, somos pessoas cheias de falhas, condição inerente ao ser humano. Importante é saber reconhecê-las, única maneira de atingirmos o aprimoramento pessoal.”

Ribeiro (1990, p. 18), ao abordar sobre a percepção e o relacionamento, afirma que:

Para que se estabeleça um bom relacionamento, é preciso que haja uma sintonia intelectual – não necessariamente afetiva – com as outras pessoas. Explicamos: os juízos, ideias e opiniões podem ser diferentes e até opostos, mas, se existe empatia entre duas pessoas, estas se relacionam bem, são capazes de ouvir, falar e debater assuntos com serenidade, sem conflitos, porque cada uma parte do ponto de vista da outra.

Portanto, é de suma importância que o relacionamento com os demais não ultrapasse os limites da emoção; cada um tem que saber como se portar no ambiente de trabalho; cada um tem que agir com seu intelecto e evitar que as relações pessoais tomem frente a qualquer decisão a ser tomada. As opiniões podem divergir em alguns momentos, até porque podem ocorrer ideias diferentes, mas é preciso entender o oposto e procurar entrar em um consenso, para que um atrito não interfira no dia a dia do local de trabalho.

Para que todas as atividades sejam desenvolvidas de forma adequada, não havendo atritos e outros imprevistos, faz-se necessário um bom planejamento diário junto à administração do tempo.

## 2.2 PLANEJAMENTO DIÁRIO E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Uma das principais preocupações das pessoas, hoje, é a falta de tempo para realizar tudo o que gostariam. Administrar o tempo é uma das ações mais importantes para melhorar as chances de sucesso nos negócios empresariais e na

vida, que se tornou algo extremamente essencial e necessário. Para Sabino e Rocha (2004, p. 78), “falar em administração do tempo é mencionar a qualidade de vida, a melhor utilização do tempo de forma a equilibrar a rotina e salvaguardar a própria saúde mental e física das pessoas.”

A administração do tempo é imprescindível dentro das organizações, das tarefas executadas, tornando essas ações ágeis e eficazes, podendo identificar o que satisfaz e o que se deseja mudar. Para Medeiros e Hernandes (2004, p. 283), “a eficácia é o resultado da busca contínua de conhecimentos, técnicas, observações, métodos de trabalho.”

O aliado para a administração do tempo é o planejamento diário ou o planejamento do tempo, em que tudo pode ser muito bem esquematizado e organizado, trazendo benefícios para a empresa. Para ter sucesso no planejamento diário é de extrema importância ser uma secretária organizada. Para Garcia, Silva (2005, p. 40), “ser organizado implica estabelecer objetivos, fazer planos e cumprir programas. É, portanto, o ato de reunir uma estrutura ordenada e pronta para alcançar os objetivos da empresa.”

Segundo Corrêa (2008, p.1 ),

O planejamento é o processo derivado da função da administração de planejar, que significa “especificar os objetivos a serem atingidos e decidir antecipadamente as ações apropriadas que devem ser executadas para atingir esses objetivos.

É necessário pensar em como utilizar o tempo para benefícios, pois um mau planejamento ou a ausência total de um plano pode acarretar em prejuízos.

Sabino, Rocha (2004, p. 79), ao disseminar sobre o planejamento do tempo, afirma:

O planejamento do tempo demanda a organização dos indivíduos nas suas ações diárias. O empenho na organização inicial trará tranquilidade e segurança nos resultados, e até mesmo os imprevistos poderão ser melhor administrados e suas conseqüências menos prejudiciais. O prejuízo pode ocorrer em todos os aspectos: financeiros, emocionais e na imagem. O ditado “tempo é dinheiro” representa as relações atuais, e desperdiçá-lo é ter que dispor de mais recursos do que necessitaríamos para cumprir nossa tarefa.

Neste contexto, ao se falar de tempo, faz-se necessário identificar quais os causadores dos desperdícios de tempo, pois quanto maior a demora para identificá-los, maior será o prejuízo empresarial.



## 2.3 DIFICULDADES NA ADMINISTRAÇÃO DE TEMPO

Uma das maiores dificuldades enfrentadas nas empresas é a difícil tarefa de administrar o tempo. Muitas vezes, desperdiça-se o tempo com atividades sem necessidade, tem-se que avaliar a urgência dessa atividade. Para Garcia, (2000, p. 40), “executar tarefas que não levam a nenhum objetivo é um grande desperdício de tempo, pois, “Se você não sabe para onde vai, acabará chegando a lugar nenhum.”

Ainda, para o autor (p. 41), ao abordar sobre os desperdiçadores de tempo, deve-se observar:

- a) falta de objetivos e planejamento;
- b) má delegação;
- c) não finalização das tarefas;
- d) não saber dizer não;
- e) indecisão;
- f) uso inadequado do telefone;
- g) alteração constante das ordens e prioridades;
- h) sobrecarga de trabalho;
- i) execução de várias tarefas ao mesmo tempo;
- j) realização da mesma tarefa várias vezes.

Portanto, é necessário enfrentar as atividades, não deixando para depois o que se pode executar no momento e tendo sempre um bom planejamento, evitando a procrastinação.

### 2.3.1 Etapas para um bom planejamento

O tempo influencia todas as atividades e os resultados. É visto que cumprir todos os compromissos em tempo hábil tem sido uma das maiores dificuldades. Como o tempo que tem-se ocioso e valioso, é necessário saber algumas etapas para ter um bom planejamento. Para Ribeiro (1990, p.110) [...], “no que se refere à administração do tempo, objetivos bem definidos conduzem à seleção dos meios indicados para atingí-los”.

Garcia, D’Elia (2005, p. 39-40) citam a importância do planejamento e as etapas do mesmo:

Decidir o que fazer, onde ir e como pretende chegar lá.

**Planejamento é importante para visualizarmos:**

- O que esperamos que aconteça; e

- As várias alternativas para fazer acontecer.

**Quem planeja:**

- Trabalha com maior administração do seu tempo;
- Adquire hábitos saudáveis de execução de tarefas;
- Está sempre no comando.

**Etapas do planejamento:**

- Análise da situação presente;
- Estabelecimento de objetivos;
- Desenvolvimento de alternativas;
- Tomada de decisões;
- Estabelecimento de procedimentos de controle.

Dessa forma, é possível confirmar que, sem o planejamento, é muito difícil alavancar os negócios pretendidos pela empresa. Sem ele, os dias se tornam complicados. Assim se as etapas forem seguidas, muitas ações serão resolvidas mais rapidamente e sem complicações no dia a dia.

### 3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Imobiliária Cal Cizeski Imóveis leva esse nome por conta do proprietário se chamar João Carlos de Matos Cizeski. Esta empresa se localiza no bairro Comerciário da cidade de Criciúma, SC.

Por 12 anos, João Carlos, formado e pós-graduado pela UNESC, lecionou nas escolas na região como professor de Educação Física. Também trabalhou com revenda de veículos pelo mesmo período. Desde o ano de 2008, mudou para o ramo imobiliário, incentivado por seu irmão, Rogério Cizeski. Atualmente, a Cal Cizeski possui seis filiais, sendo duas nas cidades de Boston e Washington, nos Estados Unidos. Tendo contato direto com o público, por 24 anos trabalhados, deu um alavanco na carreira do setor imobiliário. Nos primeiros anos, trabalhou somente na região de Criciúma, logo, trabalhou com os lançamentos da Criciúma Construções no norte do Estado, o que aumentou as vendas, obrigando a abrir filiais em Jaraguá do Sul e Joinville.

É uma empresa que procura prestar um bom atendimento, com seriedade, dando atenção à sequência da negociação, após vender um imóvel; fator essencial desde a assistência na documentação até o término do processo.<sup>1</sup>

#### 3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

A área de atuação do estágio se dará na recepção, porém, realizando diversas atividades, como: atendimento telefônico, agendamento de reuniões, recebimento de correspondências, recepção a clientes, emissão de recibos simples e boletos, cuidados com a organização em geral; no auxílio financeiro: programação mensal de todas as contas a serem pagas; organização de planilhas referentes aos pagamentos semanais e mensais e como responsável por pagar as contas em bancos e em lotéricas.

---

<sup>1</sup> Dados concedidos por meio de uma Entrevista com João Carlos de Matos Cizeski (Proprietário da empresa) Local: Na própria empresa. 15/04

## **4 PROPOSTA DE TRABALHO**

Inicialmente, analisar a rotina semanal do proprietário, e, a partir dos dados coletados e da literatura que fundamentará este trabalho, propor um planejamento diário para melhor uso e administração do seu tempo.

### **4.1 APLICAÇÃO**

Nesta proposta de trabalho, será descrito toda a rotina do proprietário, com o objetivo de análise para propor uma forma de organização ao seu planejamento diário junto à administração de tempo.

#### **4.1.1 Descrição da rotina**

A rotina semanal do proprietário Cal Cizeski é um tanto desorganizada. Ele não tem um horário fixo para chegar à empresa, o que o atrapalha no seu dia a dia. Sem esse horário fixo, sua agenda não é bem ordenada, sendo que ele mesmo tenta organizá-la. Atende os clientes sem horário marcado, deixando, muitas vezes, de executar as tarefas que são planejadas, e, às vezes, as pessoas ficam na recepção aguardando por muito tempo. Essas tarefas ficam para trás e atrasam toda a rotina, pois ficam para outro dia.

O que mais atrasa sua rotina são as atividades relacionadas à parte financeira. A secretária é responsável pela organização de pagamentos de todas as contas, tendo sempre uma planilha digitada para ela e para o proprietário, para que ele fique ciente das datas de vencimentos, planilhas estas que são organizadas com as contas pessoais e empresariais. Mesmo com essa organização, os pagamentos ficam em atraso, sendo que ela sempre lembra os prazos, apesar de ele ter esse controle. A empresa, por fim, sai com prejuízo, em planejamento dessas contas e financeiramente. Não somente a empresa, mas o proprietário, pois suas contas e seus compromissos pessoais também são responsabilidades da secretária, sendo que, sem o auxílio do mesmo, fica difícil a organização.

Quando o proprietário precisa viajar, não deixa as questões – pessoais e da empresa - bem organizadas para que a secretária tenha um bom planejamento, sendo que, sozinha, é impossível. As contas ficam para serem pagas quando ele volta, e isso é ruim para a empresa, e para a secretária também. Quando ele retorna de viagem, as contas que poderiam ser pagas em lotéricas, onde o atendimento é mais rápido, tem que ser pagas no banco, onde demora o dobro do tempo, e a recepção da imobiliária fica sem ninguém. Os clientes tanto pessoalmente quanto por telefone ficam sem atendimento, por fim.

Isso tudo ocorre porque a empresa não tem um bom planejamento junto às tarefas, não tem objetivos claros. É necessário saber dizer não, saber colocar a frente às tarefas de prioridade, ter objetivos traçados para não ter sobrecarga de trabalho.

Essa desorganização acarreta um mau desempenho tanto do proprietário quanto da secretária, pois se não houver um bom planejamento, as tarefas não são executadas corretamente.

Com base nesta rotina, nota-se que é necessário um método de planejamento, conforme foi citado na proposta de trabalho.

#### **4.1.2 Proposta de planejamento diário**

Com base nos dados coletados, é notável que se a empresa continuar com essa forma de planejamento – citado na descrição da rotina diária -, os malefícios só irão aumentar, o que acarretará em muitas perdas, não apresentando crescimento.

O planejamento das contas a pagar, é a maior necessidade da empresa, pois a empresa está tendo prejuízos com esses atrasos e com essa desorganização.

Como proposta de melhoria, elaborei uma planilha relacionada à parte financeira, para que as contas fiquem sempre em dia e organizadas. Pressupostos para ter uma boa organização na parte financeira:

- Anotar quanto vai entrar de dinheiro na empresa;
- Anotar se entrar dinheiro extra também;
- Anotar todos os gastos/empresa e pessoal;
- Separar os gastos da empresa e pessoal;
- Anotar todas as datas de vencimento, para serem pagas no prazo (sem juros);
- Deixar um valor reservado para gastos extras (material de limpeza, café, açúcar, entre outros);
- Se possível, anotar os gastos diários;
- Comparar o que vai entrar com o que vai sair;
- Caso tenha sobra, investir em algo ou guardar para o próximo mês.

Uma forma simples para se organizar com relação às contas que se têm a pagar é ter sempre um *follow up*<sup>2</sup> com as datas de todos os vencimentos e valores. Como a empresa supre contas do escritório e contas pessoais, separar em duas planilhas, para que fique melhor organizado. Abaixo, seguem exemplos – quadro 1 e quadro 2 - de como se pode efetivamente executar o que se sugere acima, cujos dados são todos fictícios.

Quadro 1 – Gastos da empresa.

MÊS DE DEZEMBRO		PLANILHA MENSAL	
CONTAS DA EMPRESA		VENCIMENTO	VALOR
PAGAMENTO FUNCIONÁRIOS		DIA 5	10.000,00
ÁGUA		DIA 5	35,00
ENERGIA		DIA 5	70,00
TELEFONE		DIA 10	150,00
VIGILÂNCIA		DIA 15	115,00
JORNAL		DIA 18	60,00
INTERNET		DIA 20	90,00
IPTU		DIA 25	250,00
CONTABILIDADE (IMPOSTOS)		DIA 30	350,00
AJUDA DE CUSTO FUNCIONÁRIOS		DIA 30	1.000,00
		TOTAL	12.120,00

Quadro 2 – Contas pessoais.

<sup>2</sup> Controle.

<b>MÊS DE DEZEMBRO</b>		<b>PLANILHA MENSAL</b>	
CONTAS PESSOAIS		VENCIMENTO	VALOR
ESCOLA		DIA 5	300,00
ÁGUA		DIA 7	35,00
ENERGIA		DIA 10	80,00
TELEFONE		DIA 15	150,00
		TOTAL	565,00
OUTROS GASTOS SEM VENCIMENTOS (MERCADO, VESTUÁRIO, FARMÁCIA, ENTRE OUTROS.			

Outro fator que carece de organização na empresa é agenda, pois, por conta da má administração do tempo e do planejamento, os clientes ficavam sem atendimento, e muitos eram atendidos sem horário marcado.

A função da agenda é muito simples, tendo o objetivo de lembrar de compromissos, caso contrário serão perdidos, pois não basta marcar uma reunião ou algo desta linha sem qualquer registro.

A primeira mudança a ocorrer para se ter um bom resultado é ter uma agenda na mesa da secretária e outra na mesa do proprietário, ambas contendo todos os compromissos assumidos, com anotações exatas e idênticas quanto a dia, à hora, a local, a pessoas, a empresas, entre outros. Ainda, é fundamental que se tenha uma agenda de compromissos que seja com panorama semanal, sendo que seus espaços são reduzidos, o que faz com que sejam marcados apenas os compromissos que realmente têm necessidade. Isso facilita muito e dá a perspectiva completa da semana, facilitando o gerenciamento das prioridades.

É preciso anotar todos os compromissos conforme exemplo abaixo – quadro 3 –, e, quando cumprido esse compromisso, marcar como efetuado, para se ter um controle exato.

Quadro 3 – Controle de compromissos

PLANO DE AÇÃO PARA O DIA ...../...../.....		
Horário	Compromisso	Cumprido?

## 5 CONCLUSÃO



Para se ter tempo, é necessário administrá-lo da melhor forma possível, adotando um plano de ação para o dia a dia. O planejamento diário e a administração de tempo, portanto, permitem que as pessoas reflitam sobre as suas atividades e as suas prioridades, podendo definir e traçar objetivos para que sejam estabelecidas metas, com o intuito de se obter resultados e enfrentar as incertezas com mais equilíbrio. Porém, é comum encontrar dificuldades quanto a esta técnica – planejamento diário e de tempo –, dificuldades estas que instigaram à execução deste trabalho, visando a implantar esse método, cujo propósito foi o de utilizar o planejamento e a gestão do tempo como ferramentas de ajuda à satisfação da empresa, por meio das atividades profissionais e pessoais do dia a dia.

Tendo findado este trabalho, entende-se que, dentre tantas funções à secretária executiva delimitadas, cabe a ela o planejamento da agenda dos executivos com os quais possa trabalhar. Assim, com base nesta função, atenta-se ao fato de que deve a secretária executiva organizar e propor um cuidado essencial ao tempo, por se entender que um trabalho de planejamento de compromissos bem executados, permite que aos envolvidos no processo das atividades da empresa seja dada a oportunidade de execução de outras funções.

Isto posto, este relatório foi de grande valia para a pesquisadora, acadêmica do Curso de Secretariado Executivo, visto que permitiu um olhar mais próximo de questões do dia a dia de uma secretária, vislumbrando situações tangíveis e buscando para elas soluções plausíveis.

Para a empresa, também vale colocar que as questões foram bastante relevantes, uma vez que apontam uma forma de organização para a execução das atividades a serem realizadas. Como o propósito de cada organização é buscar a excelência, inclusive no que tange ao planejamento das ações a serem executadas, uma boa planilha organizacional, tanto com relação aos custos, como com relação ao tempo, é princípio de uma empresa de sucesso.

## REFERÊNCIAS

CORREA, Kenneth. **Administração e Gestão: conceitos, métodos e teorias administrativas**. 2008.

Disponível em: <http://www.administracaoegestao.com.br/planejamento-estrategico/conceito-de-planejamento/>

Acesso em 27 de maio de 2013

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206 p.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária**. 2. ed., rev. e atual São Paulo: Summus, 2000. 130 p. ISBN 8532301118 (broch.)

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 371 p.

RIBEIRO, Marly Wild Mendes. **Profissão: secretária**. 2. ed. São Paulo: Ortiz, 1990. 237 p.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer: a história, a evolução e as novas competências do secretariado do 3. milênio**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.