



Matriz de Competências Globais

A estrutura de carreira reconhecida globalmente
para profissionais administrativos

O que é a World Administrators Alliance?

A World Administrators Alliance (WAA) é uma associação comercial sem fins lucrativos que representa associações administrativas, redes e profissionais administrativos de todo o mundo. O seu objetivo é orientar, influenciar, desenvolver e elevar a profissão administrativa, para criar uma comunidade global que trabalhe em conjunto para o benefício de todos.

Foi reconhecido por representantes de 29 países que havia uma clara necessidade de fornecer um modelo de progressão na carreira para os profissionais administrativos do mundo como um componente-chave para profissionalizar a função. Depois de três anos de pesquisa sobre títulos de cargos, tarefas e percepções, a Equipa de Títulos de Cargos Internacionais apresentou o seu relatório que contém os resultados de uma pesquisa mundial que recebeu mais de 3.000 respostas.

Porquê Agora?

Nunca houve um momento mais importante para as organizações utilizarem os seus profissionais administrativos em todo o seu potencial. A Covid-19 aumentou a necessidade de a gestão ser mais ágil e operar na capacidade máxima. Uma organização tem que garantir que o RDI dos salários dos seus executivos seja maximizado. Um profissional administrativo de carreira com metas e objetivos claros, combinados com oportunidades de desenvolvimento pessoal e progressão na carreira é um componente-chave para alcançar isso.

A suas descrições do cargo estão atualizadas? Organiza formação específica para profissionais administrativos? Tem uma progressão na carreira clara para a sua equipa de profissionais administrativos? Eles têm objetivos e KPIs estabelecidos para o próximo ano?

Se a sua resposta a qualquer uma destas perguntas for não, então agora é o momento de rever e tomar medidas.



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

Matriz de Competências Globais

Uma estrutura globalmente reconhecida para profissionais administrativos e equipas de RH que, independentemente do país, torna possível identificar níveis de trabalho para uma dada função e oportunidades de progressão na carreira para concretizar o potencial de um profissional administrativo eficaz para uma organização.

>160 títulos de cargos diferentes

e muitos títulos de cargos que significam coisas diferentes dependendo do empregador, do setor ou de onde um profissional administrativo se encontra geograficamente. Isto significa falta de clareza quando se trata da gestão de desempenho dos profissionais administrativos.

Apoio Executivo

Assistente Executivo

Assistente Pessoal

Assistente Administrativo

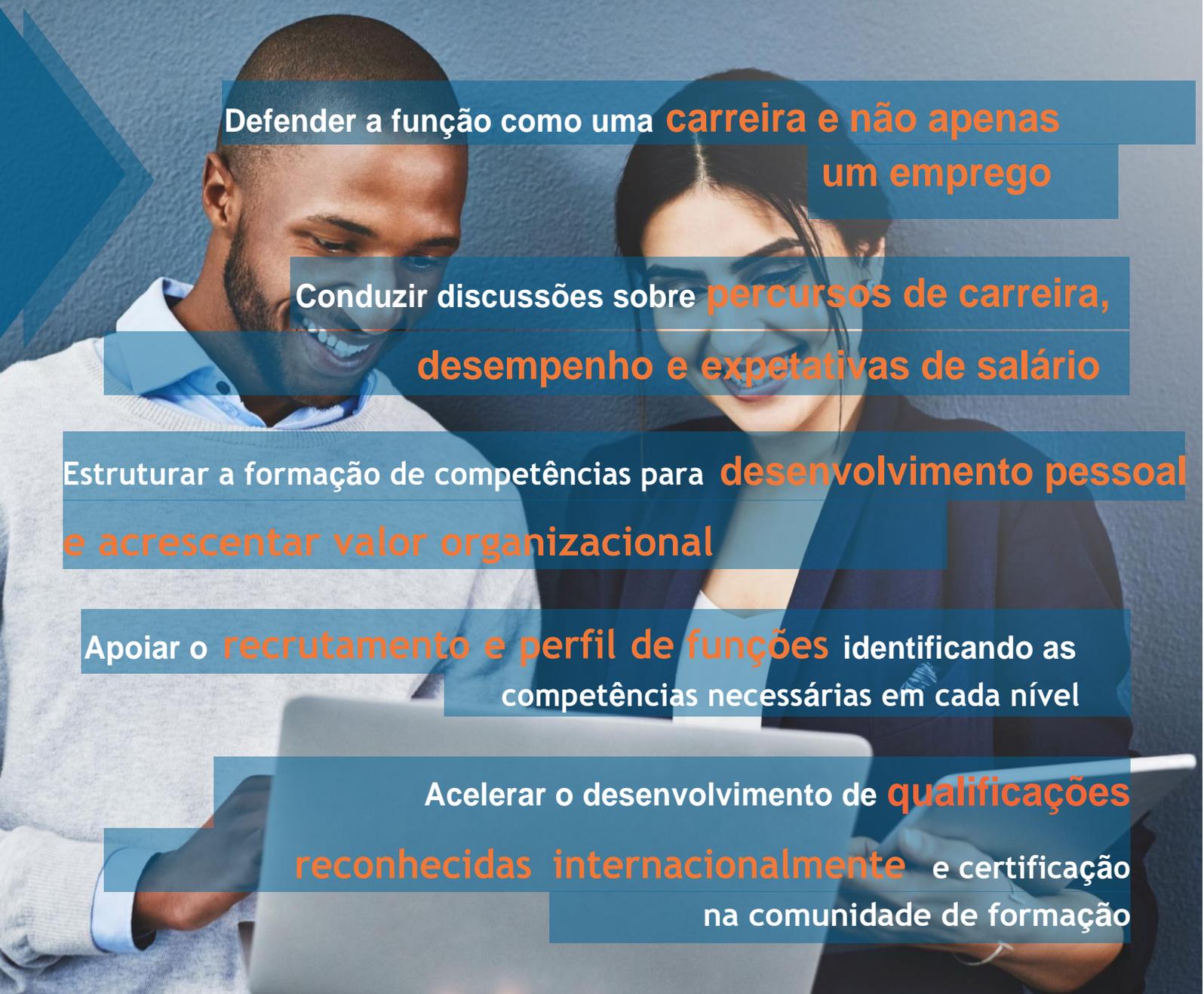
Assistente de Gestão

Apoio ao Negócio

58% dos profissionais administrativos sentiram-se subutilizados

73% sentiram que a sua organização não compreendeu a função ou o potencial impacto de os usar de forma adequada

60% sentiram que havia pouca ou nenhuma oportunidade para progressão na carreira na sua organização



Defender a função como uma **carreira e não apenas um emprego**

Conduzir discussões sobre **percursos de carreira, desempenho e expectativas de salário**

Estruturar a formação de competências para **desenvolvimento pessoal e acrescentar valor organizacional**

Apoiar o **recrutamento e perfil de funções** identificando as competências necessárias em cada nível

Acelerar o desenvolvimento de **qualificações reconhecidas internacionalmente** e certificação na comunidade de formação

Uma Palavra sobre Descrições do Cargo

Um dos principais fatores que causa ambiguidade e confusão sobre a função do profissional administrativo é uma fraca descrição do cargo. Muitas vezes, as descrições do cargo escritas para profissionais administrativos não abrangem totalmente as complexidades das funções e as inúmeras formas pelas quais o profissional administrativo apoia o seu executivo / diretor.

Em muitos casos, as descrições do cargo existentes estão completamente desatualizadas, descrevendo pouco mais do que a mais simples rotina, tarefas do dia-a-dia que são desempenhadas por profissionais administrativos há décadas. Descrições do cargo imprecisas contribuem frequentemente para a falta de compreensão da profundidade da função do profissional administrativo, o que por sua vez leva à desvalorização do profissional administrativo na organização, racionalização imprudente ou terceirização da função do profissional administrativo em algumas organizações e uma falha geral em aproveitar ao máximo o potencial do profissional administrativo.

A Matriz de Competências Globais (MCG) está ligada ao desempenho. Indicadores-chave de Desempenho (KPIs) e objetivos para os profissionais administrativos são um fator essencial. Cada profissional administrativo terá o seu próprio percurso e deve sentir que pode atingir a excelência no seu nível, nós queremos incentivar isso. O nosso objetivo é criar uma função administrativa de classe mundial que sustente os objetivos das partes interessadas e os KPIs de cada empresa.

Os profissionais administrativos são valiosos no local de trabalho. O seu valor pode ser muito maior com a abordagem correta, a formação e as habilitações corretas, as estruturas e formas de trabalho certas e com uma melhor compreensão de como podem fazer parceria com seus executivos.

Helen Monument
Presidente
World Administrators Alliance





Matriz de Competências Globais

A Matriz de Competências Globais (MCG) não se concentra em títulos de cargos ou descrições do cargo, dado que muitas organizações já têm as suas próprias estruturas internas e responsabilidades específicas do setor para os seus profissionais administrativos. Nem inclui recomendações para renumeração porque isso varia dependendo da geografia e do setor. No entanto, forma uma base para a discussão tão necessária sobre todas estas áreas nas organizações individuais.

Esta MCG é um documento vivo e deve ser modificado, adicionado ou ajustado conforme necessário para se adequar à sua organização e à medida que a profissão muda.

Assume-se que cada nível superior inclui as competências do(s) nível(is) anterior(es). Por exemplo, as competências de Nível 3 são adicionais às do N1 e 2.

1 ▶ Nível de Entrada	2 ▶ Transacional	3 ▶ Transacional + Estratégico	4 ▶ Estratégico	5 ▶ Chefe de Equipa
<i>Primeira função reativa ou de retorno</i>	<i>Reativo</i>	<i>Reativo -> Proativo</i>	<i>Totalmente Proativo</i>	<i>Líder</i>
<ul style="list-style-type: none">Competências de comunicação - escrita, ao telefone e cara a caraTecnologia - conhecimento de software de escritório p.e. Microsoft Office ou equivalente ao GoogleRedes sociais básicasCompetências organizacionais e de planeamentoAtenção ao detalhe e precisãoRecolha e gestão de informaçãoOrientação para o serviço ao clienteAdaptabilidade e flexibilidadeTrabalho em equipaDiscrição, confidencialidade e integridadeInteligência emocionalResolução de problemasAuto-motivado	<ul style="list-style-type: none">Conhecimento dos procedimentos e processos administrativosFortes competências de comunicaçãoConhecimento dos princípios e práticas da gestão básica de escritórioGestão do tempo, priorizaçãoTomada de decisõesConsciência éticaConsciência cultural	<ul style="list-style-type: none">Diplomacia e negociaçãoCompetências de comunicação de nível elevadoPrevisão, antecipação e iniciativaGestão de pessoasFluência digital numa ampla variedade de plataformasCompetências de designAnálise de dadosGestão de projetos / eventosMentor / FormadorCompreensão dos objetivos, metas e KPIs da organização e do(s) executivo(s)Resiliência e tolerância ao stressDelegaçãoCoordenação / gestão do escritório, p. ex., orçamentos, estacionamento, veículos e manutenção	<ul style="list-style-type: none">Geralmente nível de direção / Executivo de topoPlaneamento estratégicoPensamento críticoResolução de problemas complexosAnálise complexa e avaliaçãoLiderançaLiderar projetosCapacidade para trabalhar autonomamenteCompreensão de todas as áreas-chave do negócio, i.e.: gestão de risco, finanças empresariais, marketing, RH, gestão de clientes, governançaEspecialização ou conhecimento técnico específico do setorApoiar e conduzir proativamente os objetivos, metas e KPIs da organização e do(s) executivo(s)	<ul style="list-style-type: none">Ampla compreensão de todas as áreas do negócioFunção voltada para o interno, maximizando a eficiência e as operações da organização e do CEOTrabalha com o CEO representando conforme necessárioPesquisa avançada, análise e briefingPensamento, compreensão e conhecimento estratégicosExperiência em liderança e gestão com destreza organizacional e estratégicaSensibilidade à diversidade e inclusão culturalCompetências de comunicação e interpessoais de nível elevado (especialmente ouvir, tato, diplomacia, negociação, resolução de problemas, inteligência emocional, julgamento, tomada de decisão) em todos os níveis da organizaçãoCompetências de relacionamento e construção de equipas de alto desempenhoCompetências de gestão de projetos grandes / complexos



Matriz de Tarefas

A Matriz de Competências Globais deve ser usada em conjunto com esta Matriz de Tarefas. Note-se que esta não é uma lista exaustiva de tarefas. É puramente um guia para fornecer uma base para discussão quando criar descrições de cargos e planos de carreira.

Assume-se que cada nível superior inclui as tarefas do(s) nível(is) anterior(es). Por exemplo, as tarefas listadas no Nível 3 são adicionais às do N1 e 2.

1 ▶ Nível de Entrada	2 ▶ Transacional	3 ▶ Transacional + Estratégico	4 ▶ Estratégico	5 ▶ Chefe de Equipa
<i>Primeira função reativa ou de retorno</i>	<i>Reativo</i>	<i>Reativo -> Proativo</i>	<i>Totalmente Proativo</i>	<i>Líder</i>
<ul style="list-style-type: none">Atender o telefone, anotar mensagens e redirecionar chamadas para os colegas apropriadosArquivarEntrada de dadosCriar folhas de cálculoCriar / atualizar apresentaçõesProduzir documentos de textoCobrir a receçãoProcessar e direcionar a correspondência e pacotes ou entregas recebidasPreparar correspondência a enviarMonitorizar stocks de material de escritório (toner, papelaria, etc.) e reportar as faltasAjudar na cópia, recolha e distribuição de documentos do escritórioReservar salas de reuniões e gerir pequenos eventos	<ul style="list-style-type: none">Gestão do calendárioOrganizar viagensTriagem de emailsOrganizar reuniõesDespesasFazer a ataElaborar documentos para reuniões e viagens de negóciosPreparar chamadas em conferência / reuniões virtuaisAgendar as próprias prioridadesTrabalhar com estimativas de tempo realistasConseguir lidar com várias tarefasAssistência a projetosAssistência operacionalPode apoiar equipas ou funções de escritório, i.e., RH, finanças, vendas	<ul style="list-style-type: none">Organizar eventos / reuniões / conferênciasEncontrar formas de melhorar os processos administrativos pessoaisAuxiliar as equipas de projeto na conclusão atempadaResponder a emails básicos em nome do diretorGerir e manter orçamentos básicosGerir uma pequena equipa de profissionais administrativos transacionaisOrientar / treinar mais profissionais administrativos júniorManter e atualizar bases de dados administrativas e de RH, registos, correspondênciaApoiar as funções de RHGerir vários gestores de forma eficazApresentar nas reuniõesImplementar ou manter um plano de recuperação de desastresElaborar sistemas para seguir o fluxo de trabalho e as responsabilidadesResponsável pela administração de reuniões, incluindo preparação de agenda, documentos e atasParticipar com confiança em reuniões / videochamadas onlineProcurar e recomendar fornecedoresFormatação e revisãoConsciência da moral da equipa	<ul style="list-style-type: none">Controlar e supervisionar todas as funções administrativas, incluindo recomendações de formação, identificando frustrações e implementando melhorias nos processosParticipar em reuniões de liderança como parte da equipa de liderança para apoiar o diretorElaborar e manter documentos e relatórios da empresaResponder a emails complexos em nome do diretorRever e aprovar relatórios de despesasLiderar projetosAssumir a liderança na elaboração de documentos de projetos, relatórios, brochuras e orçamentosGerir e coordenar os processos de recrutamento, avaliação de desempenho e rescisão com funcionáriosElaborar e manter os procedimentos do escritórioGerir e manter orçamentosResponsável pela administração de reuniões de governança, incluindo a elaboração da agenda, documentos e atasPesquisar e compilar documentos básicos de briefingAnalisar os dados com confiança	<ul style="list-style-type: none">Gerir o escritório do CEO incluindo funcionários diretosFazer reuniões e representar em nome do CEOAgir como braço de comunicação do CEO com a equipa e as partes interessadasAssumir projetos que o CEO está muito ocupado para fazerTrabalhar com os funcionários diretos do CEO para garantir que os projetos são entregues no prazoCapaz de desafiar ideias, oferecer uma perspetiva e competências diferentes e fazer as perguntas certasPriorizar para o CEO, para garantir que esteja a trabalhar nos itens mais importantesAjudar a concluir itens prioritários para o CEO, a gestão de topo e toda a equipaManter o CEO responsável pelos compromissosManter o CEO acessível e aberto a novas ideias, propostas e práticasLiderança de iniciativas estratégicasPesquisar novos fluxos de receita / projetosPesquisar e criar documentos de briefing complexos, p.e., direção estratégica e planeamento avançado, discursos, eventos e reuniõesGerir o ritmo / integração da empresa, p.e. reuniões de liderança recorrentesMonitorizar a satisfação dos funcionários e explorar as frustraçõesRecrutar e contratar para cargos de alto nível e garantir o planeamento da sucessão