

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A APLICAÇÃO DA METODOLOGIA ÁGIL KANBAN NA ROTINA SECRETARIAL

Arthur Manoel da Silva

Larissa Santos Cunha¹

RESUMO

O profissional de Secretariado desempenha um papel crucial dentro de uma organização, com a responsabilidade principal de assessorar os gestores para otimizar processos e alcançar resultados expressivos. A utilização de metodologias ágeis amplia significativamente suas capacidades, permitindo uma análise mais abrangente e dinâmica da rotina secretarial. Por meio dessas metodologias, é possível identificar com mais precisão as falhas existentes nos processos e desenvolver estratégias eficazes para aprimorá-los. Além disso, a integração da tecnologia ao trabalho do profissional de secretariado proporciona acesso a uma vasta gama de dados e ferramentas, capacitando-o a elaborar e implementar soluções de forma remota, contribuindo assim para o pleno funcionamento da organização. Nesse contexto, o protagonismo do profissional de Secretariado torna-se essencial, uma vez que sua expertise e habilidades são fundamentais para a tomada de decisões informadas e para a contínua otimização da rotina secretarial. As metodologias ágeis desempenham um papel crucial nesse processo, promovendo uma abordagem mais dinâmica e adaptável à gestão secretarial, o que permite uma resposta mais ágil às demandas do ambiente de trabalho, especialmente em cenários remotos. Portanto, é evidente que o profissional de Secretariado, ao adotar metodologias ágeis e integrar a tecnologia em seu trabalho, desempenha um papel estratégico e fundamental para o sucesso e eficiência operacional da organização.

Palavras-chave: Kanban; Metodologias Ágeis; Secretariado Remoto

ABSTRACT

The Secretariat professional plays a crucial role within an organization, with the primary responsibility of assisting managers in optimizing processes and achieving significant results. The use of agile methodologies significantly enhances their capabilities, allowing for a more comprehensive and dynamic analysis of secretarial routines. Through these methodologies, it is possible to identify existing flaws in processes more accurately and develop effective strategies to improve them. Furthermore, the integration of technology into the work of the secretariat professional provides access to a wide range of data and tools, enabling them to devise and implement solutions remotely, thereby contributing to the smooth functioning of the organization. In this context, the protagonism of the Secretariat professional becomes essential, as their expertise and skills are crucial for making informed decisions and continuously optimizing secretarial routines. Agile methodologies play a crucial role in this process, promoting a more dynamic and adaptable approach to secretarial management, which allows for a quicker response to workplace demands, especially in remote settings. Therefore, it is evident that the Secretariat professional, by adopting agile

¹ Discentes do curso de Secretariado na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

methodologies and integrating technology into their work, plays a strategic and fundamental role in the success and operational efficiency of the organization.

Keywords: Agile Methodologies; Kanban; Remote Secretariat

1 INTRODUÇÃO

A competitividade em ascensão do mercado, com demandas cada vez mais exigentes e constantes alterações nos diversos elementos externos, requer das organizações uma prontidão para se adaptarem, realizando ajustes na aplicação de ferramentas e sistemas disponíveis. Isso visa a alcançar uma maior eficiência e excelência nos processos e produtos (Gomes; Luz, 2022).

Nos dias atuais, a função do secretário executivo transcende a mera assessoria executiva, incorporando também aspectos de gestão e consultoria corporativa (Barros *et al.*, 2013; Guimarães; Santiago, 2016). Esta mudança reflete o aumento progressivo das demandas organizacionais, impulsionando a evolução do profissional de secretariado, agora avaliado não somente por suas habilidades operacionais, mas também por competências de liderança e tomada de decisões (Leal; Dalmau, 2014).

O papel do Secretariado Executivo é, ainda, fundamental para a eficiência operacional de qualquer organização (Marques dos Santos; Conde, 2020). Um profissional ágil nessa área deve possuir habilidades para se adaptar rapidamente às mudanças e demandas do ambiente de trabalho. A gestão ágil, centrada nas metodologias ágeis, está alinhada com as necessidades do Secretariado, promovendo uma abordagem interativa e ágil na execução de tarefas e projetos.

A implementação desses métodos na rotina secretarial tende a aprimorar os resultados, desencadeando uma série de melhorias nos processos de trabalho (Fia, 2022; Martins, 2023). Metodologias reconhecidas, como o *Kanban*, conhecido por seus padrões de processo de software adaptáveis a prazos apertados e requisitos em constante mudança (Tomás, 2008), têm relevância.

Conforme o State of Agile Report (2021), a adoção de metodologias ágeis, como o *Kanban*, busca aprimorar a gestão de mudanças de prioridades, aumentar a previsibilidade das entregas, responder de maneira mais eficiente a condições voláteis do mercado, elevar a produtividade das equipes e melhorar a moral da equipe.

Considerando a relevância das metodologias ágeis para aprimorar a eficiência e a capacidade de resposta às demandas secretariais, esta pesquisa busca responder

à seguinte questão: Como a adoção das metodologias ágeis, especialmente o método *Kanban*, pode impactar positivamente a eficiência, a organização e a adaptabilidade do profissional de secretariado executivo em ambientes empresariais dinâmicos?

Nesse sentido, o objetivo principal deste estudo é analisar o impacto da adoção dessas metodologias na eficiência, organização e adaptabilidade do profissional de secretariado executivo em ambientes empresariais dinâmicos. Por fim, esse estudo busca ainda, preencher a lacuna existente na literatura acadêmica quanto à integração das metodologias ágeis à rotina do secretário executivo, dada a recente expansão desses métodos além do desenvolvimento de software. Este estudo visa preencher essa lacuna, oferecendo dados específicos sobre a implementação eficaz das metodologias ágeis no contexto organizacional (Wazlawick; Ferreira; Forcellini, 2018) e se propõe a investigar a relação entre o papel do secretário executivo e a adoção das metodologias ágeis como uma estratégia para melhorar a eficiência, a produtividade e a capacidade de resposta às demandas organizacionais em um mundo empresarial caracterizado pelo dinamismo. A importância deste tema é evidente à medida que as organizações buscam maneiras inovadoras de otimizar a atuação de seus secretários executivos, reconhecendo o seu papel na promoção do sucesso organizacional.

Além disso, embora existam pesquisas que abordem a aplicação das metodologias ágeis em diferentes contextos, ainda há uma lacuna significativa na literatura acadêmica que explore especificamente como essas abordagens podem ser adaptadas e integradas às atividades e à rotina do secretário executivo, por se tratar de métodos recentes que foram implementados, inicialmente para o desenvolvimento de software, que atualmente está se expandindo para outras áreas do ambiente organizacional.

1.1 Hipótese

A implementação das metodologias ágeis, especialmente o método *Kanban*, tem o potencial de significativamente melhorar a gestão do tempo e a agilidade no fluxo de atividades do profissional de secretariado executivo em ambientes empresariais dinâmicos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Metodologias Ágeis

As metodologias ágeis são abordagens de desenvolvimento de tarefas que tem como objetivo principal aumentar a produtividade de equipes ou processos, proporcionando uma otimização na qualidade do trabalho.

De acordo com Tomás (2008), as pessoas têm um papel importante no desenvolvimento de projetos, pois além de colaborar com a qualidade de cada projeto, é necessário também que haja uma boa comunicação para a eficácia e bom funcionamento das metodologias ágeis aplicadas.

É importante conceituar a diferença entre os termos “métodos ágeis” e “metodologias ágeis”, haja vista que ambos são frequentemente associados, porém, com significado distintos. O método ágil segundo Beck (2001) “é uma abordagem para o desenvolvimento de software que valoriza indivíduos e interações sobre processos e ferramentas, software funcional sobre documentação abrangente, colaboração com o cliente sobre negociação de contratos e responder a mudanças sobre seguir um plano.” Ou seja, se refere aos princípios e práticas fundamentais que formam a base do desenvolvimento ágil de software. Isso inclui os valores e princípios estabelecidos no Manifesto Ágil, bem como as práticas como Scrum, *Kanban*, Extreme Programming (XP) e outras. Os métodos ágeis são mais amplos e conceituais, enfatizando os valores e princípios sobre práticas específicas.

A metodologia, por sua vez, refere-se ao estudo e reflexão sobre os métodos. Ou seja, a metodologia é o estudo dos métodos, assim com diz Cohn (2005) “Metodologias ágeis são abordagens de desenvolvimento de software que se baseiam em princípios ágeis, enfatizando a entrega incremental, colaboração multidisciplinar, resposta rápida a mudanças e a busca contínua pela excelência técnica e de processo.” Diante de sua evolução histórica, o desenvolvimento de software, todavia, foi baseado no modelo “Waterfall”, ou “Cascata”, que deverá ser referenciado por toda vez quando se trata da evolução de métodos ágeis. (Lonask, 2023)

Portanto, tendo em vista as fundamentações gerais do tema, se torna necessário uma maior explanação sobre as metodologias ágeis, relacionadas com a atividade 8 secretarial dentre os profissionais de secretariado executivo, personificando os desafios e as vantagens de incluir os métodos ágeis na rotina.

2.2 *Kanban*

O tema central deste trabalho está vinculado à uma metodologia ágil, muito utilizada para projetos de curto prazo: o *KanBan*. Foi um sistema de gestão virtual que foi criado pela Toyota, uma das maiores empresas automobilísticas do mundo. O termo *Kanban* é de origem japonesa e pode ser traduzido como “cartão” ou “sinalização visível”. Dessa forma, a ideia central desta metodologia é permitir a equipe de trabalho a visualização de todo o processo do projeto em andamento, e organizar por cartões visuais o quadro *Kanban*, limitando a quantidade de trabalho em progresso (WIP - Work In Progress) (Sabino, 2023).

O método *Kanban*, apesar de ser um conceito relativamente novo, já é exposto há mais de 70 anos, trazendo melhorias contínuas ao longo desse tempo. Segundo Leite *et al.* (2004) os principais atributos do sistema Kanban estão referenciados na Tabela 1. Em comparativo, pode-se perceber que para a empresa e para a produção de maneira geral, o *Kanban* otimiza todos os processos e divide em partes de forma que a equipe possa ter uma visualização ampla do projeto em andamento para ter um maior controle do nível de conclusão dele. Para melhor entendimento da metodologia, o autor Neto (2017) detalha, profundamente, as características do método nos seguintes pontos:

Tabela 1: Comparação de dois autores sobre as características do método Kanban

Neto (2017)	Leite <i>et al.</i> (2004)
Foco na melhoria contínua;	Melhoria total e contínua dos sistemas de produção;
Limitação do trabalho em andamento;	Regulagem do fluxo de itens globais com controle visual;
Definir políticas de gestão de qualidade;	Simplificação do trabalho administrativo gerando autonomia;
Ajustar cadência;	Informação transmitida de forma organizada e rápida.
Medir fluxo de trabalho;	-

Definir prioridades;	-
Identificar classes de serviço;	-
Gerência de fluxo;	-
Estabelecer acordos de nível de serviço;	-
Visualização do fluxo de trabalho.	-

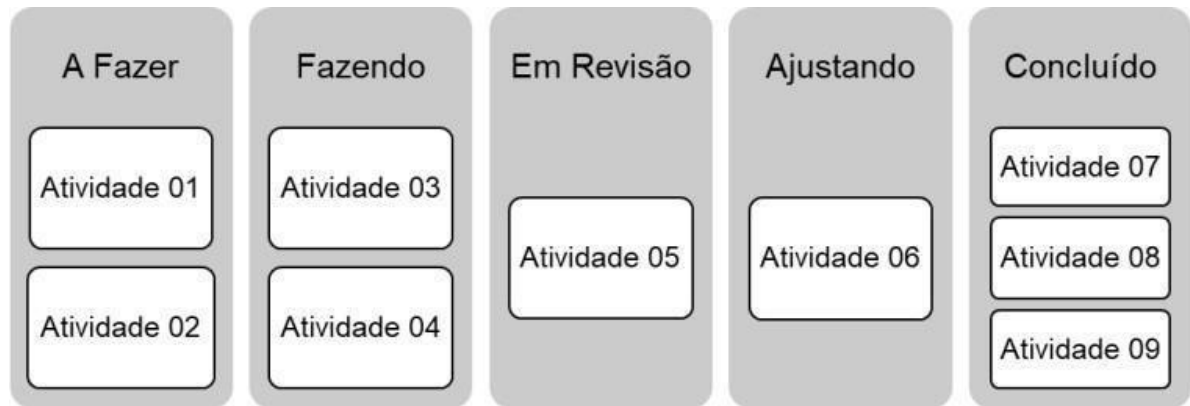
Fonte: Elaborada pelos autores, 2024.

Nota-se, entre os dois autores citados acima, que a característica de melhoria contínua está em foco, pois o *Kanban* é responsável por toda automação contínua dos processos e demandas da área de cada projeto. Esse sistema de gestão garante a limitação de cada fase, fazendo com que o responsável pelo projeto ou a equipe possa ter um módulo focal para delimitar demandas e diminuir o desperdício de tempo.

2.3 Quadro *Kanban*

O quadro *Kanban* é dividido em estágios de processos, como “A Fazer”, “Em Progresso” e “Concluído”. As tarefas são representadas por cartões ou post-its, que ajudam na visualização do fluxo de trabalho. Atualmente, existem ferramentas tecnológicas que otimizam e organizam as atividades do projeto, são elas: Trello, Asana, CAClarity e entre outras. Essas ferramentas possibilitam a criação de cartões virtuais com os devidos estágios de processos. Na figura 1 há um exemplo clássico de um quadro *Kanban*, com as divisões necessárias para a visualização de todo o projeto (Martins, 2022).

Figura 1: A imagem abaixo representa um exemplo visual do quadro *Kanban*.

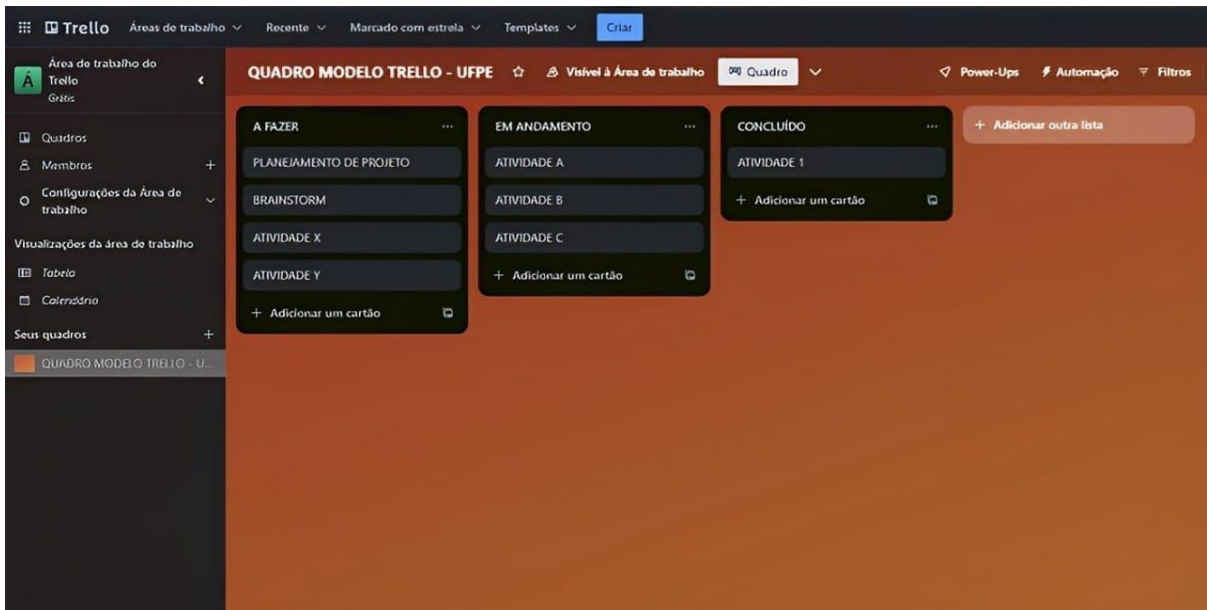


Fonte: Gomes e Luz, 2022, p. 11.

Um dos benefícios dos quadros da metodologia *Kanban* é a flexibilidade e adaptabilidade a cada projeto em sua particularidade. O Sistema *Kanban* Adaptado (adapted kanban system - AK) tem a finalidade de incluir cartões extras daquele inicialmente utilizados, a fim de se adaptar ao fluxo de demandas de cada projeto. (Xanhopoulos; Loannidis; Koulouriotis, 2018). Dessa forma, a aplicabilidade personalizada da metodologia *Kanban* nas demandas de cada projeto específico acarreta em fatores de suma importância para a empresa, como: redução da perda de tempo nas demandas, visto que as necessidades de cada projeto serão exclusivas e adaptadas, como também, a agilidade e entrega em prazos menores, haja vista a maior organização de metas e prazos de entregas de cada parte específica do projeto.

Em 2003 a 2008, as atualizações da indústria de software ganharam popularidade, após o manifesto ágil, e os gerenciamentos de projetos começaram a mudar de processos pesados para uma abordagem mais ágil. Dessa forma, os desenvolvedores de softwares passaram a desenvolver sistemas de quadros *Kanban* mais otimizados e responsivos, através de sites e/ou aplicativos. Na figura 2 há um exemplo de um quadro *Kanban* apresentado pela ferramenta Trello, onde pode-se incluir cartões e movê-los de acordo com as necessidades e atualizações do projeto.

Figura 2: Exemplo visual do quadro da ferramenta trello (a mesma utilizada por uma das entrevistadas).



Fonte: Quadro Kanban Trello elaborado pelos autores, 2024.

As vantagens do *kanban* por meio de software é a otimização da equipe de trabalho através do sistema. Ou seja, a Figura 2 mostra um exemplo de quadro *Kanban*, que pode ser compartilhado, via e-mail, com todos os participantes do projeto em questão. Esses participantes não precisarão estar no mesmo local e na mesma hora para ter acesso ao quadro. O software busca essa adaptação aos horários de todos os integrantes da equipe, bem como, as suas visualizações em tempo real de cada atualização do projeto (Impacta, 2023).

2.4 Metodologia ágil *Kanban* no Secretariado Executivo

Kanban metodologia ágil que todo profissional do secretariado deve aprender, ele pode ser usado para agendar compromissos, rastrear tarefas administrativas e manter um registro de projetos em andamento. Além disso, o visual do *Kanban* torna mais fácil para a equipe entender o status das atividades e permite que os profissionais de secretariado se adaptem rapidamente às suas prioridades. (Martins, 2023), a partir dessa visão é interessante que as vantagens desse método sejam externadas de forma a salientar sua importância para o fluxo de trabalho do profissional de secretariado.

Com um quadro *Kanban* físico ou digital (5.3), os profissionais de secretariado executivo podem acompanhar o status de todas as tarefas em tempo real. Isto é

especialmente útil ao auxiliar o profissional a melhor se adaptar a situações inesperadas (Sabino, 2023).

O Kanban permite que as tarefas sejam priorizadas de acordo com a urgência e importância. Através de uma fácil visualização, os secretários executivos podem facilmente reorganizar o quadro *Kanban* para atender às novas prioridades (Sabino 2023).

Ao eliminar desperdícios e otimizar o fluxo de trabalho, o *Kanban* pode levar a um aumento significativo na produtividade e na eficiência das atividades da secretaria executiva em campo, salientando mais uma vez o benefício da otimização do tempo de trabalho que é uma das questões mais importantes trazidas à relevância (Bueno, 2023).

O *Kanban* também ajuda a evitar a sobrecarga de trabalho limitando o número de tarefas em andamento (princípio WIP - "Work in Progress"). Isso ajuda os profissionais de secretariado a manter um equilíbrio saudável entre as demandas de trabalho, dessa forma, ajudando na manutenção psicológica do profissional e da mesma forma auxiliando para um trabalho bem executado.

Em suma, a aplicação do método ágil *Kanban* na profissão de secretariado executivo pode melhorar a organização, a produtividade e a satisfação do cliente interno, tornando as atividades de secretariado mais eficazes e eficientes (Bueno, 2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, haverá a análise e apresentação de todos os procedimentos metodológicos necessários para esta pesquisa. Inicialmente, terá a apresentação do tipo de pesquisa e abordagem, bem como a exibição da amostra e coleta de dados e, por fim, a forma de tratamento desses dados.

3.1 Metodologia da Pesquisa

Segundo Vizzotto *et al* (2016) o método científico passa então a ser concebido como um conjunto de regras básicas para desenvolver uma experiência, a fim de produzir novo conhecimento, bem como corrigir e integrar conhecimentos pré-existentes. Portanto, a importância desse estudo se dá através da cooperação e análise da eficácia da inovadora tecnologia da metodologia ágil *Kanban* na rotina secretarial e como o seu uso pode obter resultados significativos na gestão de tarefas,

bem como, na gestão do tempo para executá-las.

Este estudo adota uma abordagem de pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, devido à necessidade de obter insights aprofundados sobre as experiências e perspectivas dos participantes. Em seu contexto, o autor afirma que a escolha da pesquisa exploratória “é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa” (Vergara, 2009, p. 42).

Já para fins da pesquisa qualitativa, o autor enfatiza “[...] relação subjetiva entre pesquisador e objeto/fenômeno de estudo que não pode ser abordada por meio de números exclusivamente” (Vilela Júnior; Passos, 2020, p. 20). Desta forma, a presente pesquisa utilizou a abordagem qualitativa pois houve-se um lócus reduzido e profundo para análise dos resultados dela.

Para aquisição de um conhecimento prévio, foram utilizados outros artigos correlatos, visto que as metodologias ágeis surgiram para aprimorar processos e, posteriormente, projetos de desenvolvimentos de softwares. Foi utilizado também, artigos de secretários atuantes em empresas privadas e a apresentação das suas rotinas secretariais, bem como, os seus desafios.

Além disso, o objetivo da pesquisa incide em um estudo de caso, para a análise descritiva de duas experiências e metodologias distintas, ou seja, a população- alvo deste estudo consiste em dois secretários executivos, de esfera privada, onde um secretário é adepto às metodologias ágeis e o outro secretário não utiliza, a fim de ter uma análise comparativa da eficácia da metodologia *Kanban* na rotina secretarial.

Para coletar dados, foi utilizado entrevistas semiestruturadas como instrumento principal.

3.2 Amostra

O contato com os participantes se deu por meio de mensagens, via telefone, e foram utilizados profissionais que já atuavam no âmbito de trabalho dos autores, visando também seu tempo de atuação como profissionais de secretariado executivo, foi optado profissionais já habituados com suas funções secretariais para que não houvesse desvios desnecessários na pesquisa, igualmente, para àquele participante que utiliza o método ágil *kanban* também já tivesse certa experiência como o método ágil facilitando o intuito de apresentar o propósito da pesquisa e a importância da

contribuição deles.

Para a conclusão desse trabalho e análise de dados, as informações foram obtidas de maneira concisa com uma população de estudo restrita a dois participantes de empresas privadas distintas, ambos formados em secretariado executivo pela Universidade Federal de Pernambuco, com um cenário onde um dos secretários utiliza a plataforma Trello (quadro *Kanban* idealizado por um software), e o outro secretário não utiliza nenhum tipo de metodologia ágil. Foi escolhido um lócus reduzido (pesquisa qualitativa), para dar uma ênfase detalhada entre as duas situações desenvolvidas durante a pesquisa. É importante ressaltar que a confidencialidade das informações é extremamente garantida para execução das entrevistas e análise do estudo de caso.

3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada a partir de entrevistas via *WhatsApp* e Google Formulário, de maneira assíncrona, onde foi dividida por um roteiro semi-estruturado sobre as atividades secretariais e a forma como a metodologia ágil utilizada impacta de forma direta na gestão de tempo, comunicação e flexibilidade da rotina secretarial. As entrevistas foram realizadas em dois tipos de formulários: o primeiro (apêndice A) para o participante que utiliza as metodologias, especificamente o *Kanban*, em sua rotina secretarial. O segundo roteiro (apêndice B) foi direcionado para o participante que não utiliza nenhum tipo de metodologia. Durante a pesquisa, foi enfatizado o anonimato e privacidade dos dados pessoais coletados e enviado um termo de consentimento para análise e compartilhamento dos dados da pesquisa.

3.4 Análise de Dados

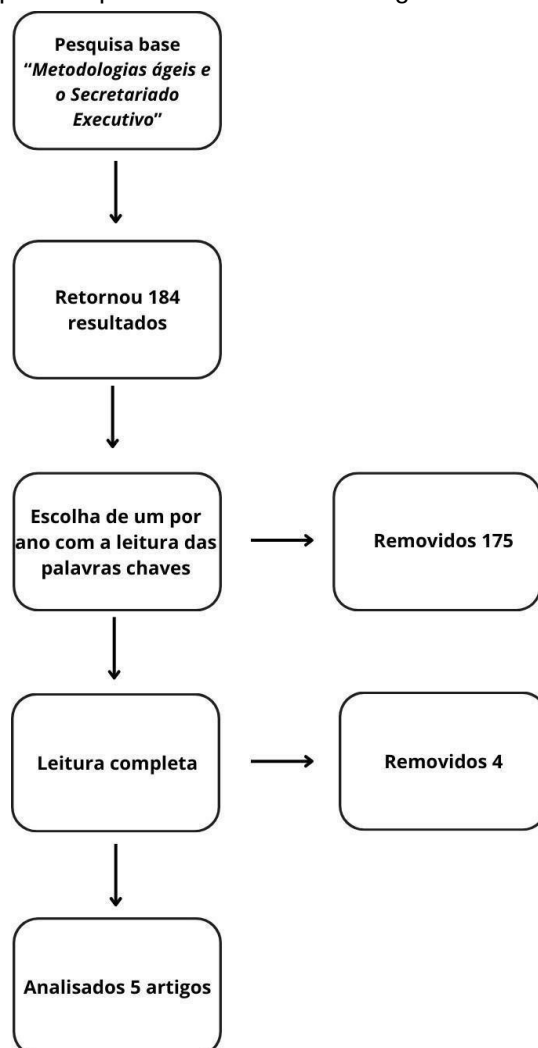
Os instrumentos e procedimentos foram através do guia de entrevistas desenvolvido com base na revisão da literatura e, baseando-se na ideia inicial, em consultas com pessoas que atuam na área e realizado por meio de uma comunicação síncrona digital, por intermédio da plataforma digital Google Meet. Nesse caso, durante a coleta das informações, houve um desencontro de agendamentos das entrevistas, e precisou-se adaptar a coleta de dados através de uma entrevista assíncrona digital, por meio de recursos virtuais, via *WhatsApp*.

Outro ponto importante agregado à pesquisa foi a análise de outros artigos correlatos, que ajudaram a identificar pontos positivos e negativos sobre as

metodologias ágeis. Partindo desse princípio, houve uma análise comparativa numa linha temporal de 05 (cinco) anos para os profissionais que utilizam as metodologias e foram analisados os pontos principais dentre as áreas que foram pesquisadas durante esse recorte de tempo, além de elevar todo o foco dessas características para a área secretarial, fazendo um compilado de fatores que agregam agilidade na rotina de um secretário executivo, bem como em sua gestão empresarial e assessoria.

Também foram pesquisados artigos que tinham o foco para a área secretarial e utilização da metodologia ágil *Kanban*, de onde retornaram 184 resultados. Dentre estes, 175 foram removidos pela leitura das palavras chaves, pois não estavam dentro do lócus da pesquisa, e 4 foram removidos pela leitura completa, pois relataram outras finalidades ao decorrer do texto. Por fim, foram escolhidos 5 artigos para análise, cada um de seus respectivos anos, respeitando a linha temporal de 05 anos mencionada acima.

Figura 3: Modelo explicativo do passo a passo da análise dos artigos



Fonte: Modelo adaptado do software Canva e elaborado pelos autores, 2024.

Os artigos que foram escolhidos dentro dessa revisão sistemática englobam apenas as pesquisas que foram desenvolvidas com os secretários executivos e suas estratégias para utilização das metodologias ágeis, especificamente o Kanban. No geral, foram analisados e referenciados artigos e pesquisas que englobam a aplicação da metodologia Kanban em projetos empresariais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

As metodologias ágeis são muito utilizadas na área de tecnologia da informação (TI), visto que utilizam dessas metodologias para ter eficiência no desenvolvimento de softwares e entregar um produto de qualidade ao seu cliente (Oliveira, 2021). Durante o ano de 2001, todas as metodologias de desenvolvimento ágil eram feitas através do método “Waterfall Model” ou Modelo de Cascata, onde todo o projeto era dividido por partes e fases. Após essa data, houve-se o ‘Manifesto for Agile Software Developer’, dos quais foram criados os métodos ágeis, em Utah. Esse manifesto ágil foi uma declaração assinada por 17 desenvolvedores de software, que inovaram na questão de desenvolvimento de projetos.

Estamos descobrindo maneiras melhores de desenvolver software, fazendo-o nós mesmos e ajudando outros a fazerem o mesmo. Através deste trabalho, passamos a valorizar: Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas Software em funcionamento mais que documentação abrangente Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos Responder a mudanças mais que seguir um plano. Ou seja, mesmo havendo valor nos itens à direita, valorizamos mais os itens à esquerda (Agile Manifesto, 2001, p. 1).

Desde então, foram criadas novas metodologias ágeis para o desenvolvimento de outros projetos, como Extreme Programming, Scrum e o *Kanban* em questão (Tomás, 2009). Criando fama pela sua agilidade no desenvolvimento de projetos, os métodos ágeis passaram a ser usados não apenas nas áreas de TI, mas também em outras áreas organizacionais. Dito isto, é importante ressaltar que o profissional de secretariado executivo também pode adotar as metodologias ágeis para realização das suas atividades.

Espera-se que esse trabalho identifique fatores que contribuam para aprimorar

e otimizar a rotina secretarial. Isso inclui a utilização de métodos ágeis, especificamente o método ágil *Kanban*, que consiste na visualização das demandas de modo rápido e eficaz, elucidando a aplicabilidade e os benefícios da abordagem ágil *Kanban* na profissão de secretariado executivo. De acordo com a coleta de dados e análise comparativa feita a partir de dois profissionais de secretariado executivo no cenário onde um dos entrevistados utiliza o método ágil *Kanban* e outro não, secretários esses, escolhidos a partir da vivência pessoal dos ambientes organizacionais dos autores assim como por suas competências e aplicabilidades na pesquisa.

A proposta para a entrevista foi feita de forma presencial para ambos os participantes, contudo houveram obstáculos para ministrar as entrevistas de forma completamente síncrona, que, por sua vez, não foi algo determinante para atarantar o processo de coleta de dados da pesquisa, embora a ideia inicial ainda fosse prosseguir com a entrevista de maneira síncrona. Por intermédio de um questionário aplicado pela plataforma *WhatsApp* de maneira síncrona e assíncrona, a pesquisa revelou:

4.1 Eficiência na gestão de tarefas

A pesquisa revelou que a participante que utiliza a metodologia *Kanban* demonstrou como a implementação de quadros *Kanban* podem melhorar a eficiência da gestão das tarefas diárias, facilitando o monitoramento de requisitos e prioridades. Assim como, de maneira específica, demonstrou que gerencia modelos de projetos de forma mais rápida e estabelece maior aplicabilidade nas tarefas, reduzindo o desperdício de tempo e concluindo as demandas de maneira eficaz. Além disso, a participante que utiliza o *Kanban* enfatizou a importância de observar de maneira macro o projeto em questão, para que ela possa identificar melhores resultados em todo o processo de desenvolvimento. Esta eficiência é explicada por Gomes e Luz (2022):

É importante ressaltar que o *Kanban* não possui tantas regras para a aplicação, mas utiliza os seguintes princípios: visualizar o fluxo de trabalho, limitar o trabalho em execução, gerir e medir o fluxo.

Ou seja, tendo em vista a observação do fluxo de trabalho de maneira geral, o *kanban* consegue otimizar todo o contexto de trabalho em execução e gerir, de maneira eficaz, este fluxo.

4.2 Melhoria na comunicação

A pesquisa também identificou como os quadros *Kanban* podem melhorar a comunicação assertiva entre o secretário executivo e os seus executivos para visualizar claramente o andamento das atividades. Ou seja, dessa forma, ter um controle maior das tarefas realizadas e daquelas que irão demandar mais urgência na rotina dos secretários e dos seus executivos, consegue manter o conhecimento de cada fase concluída de maneira eficaz e objetiva. Além disso, ferramentas como o Trello podem ser compartilhadas através do e-mail, para o controle em tempo real de todas as demandas em pauta, o que garante a eficiência da comunicação em menos tempo. Como afirmam Moreira, Rodrigues, Vale e Rosa (2016) o avanço tecnológico tem permitido que o profissional de secretariado dedique-se a atividades mais complexas e desenvolva novas habilidades na sua atuação.

4.3 Flexibilidade e adaptabilidade

Analiso como a abordagem *Kanban* ajuda os profissionais de secretariado a se adaptarem rapidamente às mudanças nas agendas e necessidades executivas. Dando suporte nas adaptações de seus executivos e tendo uma visão clara e significativa de todas as atividades em andamento para melhor flexibilidade da rotina secretarial. Posto isso, é de interesse do secretário executivo utilizar do método para auxiliá-lo em suas atividades, analisando suas vantagens assim como a sua aplicabilidade em seu trabalho, haja vista que, diferentes empresas têm diferentes culturas organizacionais que, por sua vez, podem se tornar resistentes às mudanças, como foi citado por uma de nossas entrevistadas. Ao ser perguntada sobre qual seu conhecimento desse tema, a entrevistada afirmou a partir da paráfrase que conhece o *kanban* como o método para otimizar a rotina corporativa, entretanto, para aplicá-lo é necessário inovar e/ou mudar a cultura organizacional do ambiente em questão. Sendo assim, é comum que haja resistências por parte dos diretores executivos e da equipe organizacional.

De acordo com Crozatti (1998), diante de tão significativa relevância o modelo de gestão deve ser aquele que provê, à cultura organizacional, flexibilidade para corresponder às mudanças do meio. Ou seja, o modelo de gestão ideal deve ser aquele em que tem uma maior adaptabilidade às mudanças que ocorrem com o passar do tempo. A empresa da participante que não utiliza a metodologia tem uma

dificuldade na adaptação de novos métodos para agilizar os processos secretariais internos. Já a participante que utiliza a metodologia, informou que o único desafio da implantação do método é o treinamento da equipe, pois nem todos possuem o conhecimento de como utilizar os quadros *Kanban* em suas rotinas e de como poderão, estrategicamente, ter a flexibilização das demandas. Todavia, ao passar o período de treinamento, a equipe obtém resultados bastante positivos e atrativos para a empresa em questão.

4.4 Redução de Erros e Atrasos

Avaliou como a abordagem *Kanban* pode ajudar a reduzir erros e atrasos em tarefas críticas na rotina secretarial. Esta etapa foi essencial para analisar a eficácia total do estudo, a fim de colaborar para a finalidade da metodologia *Kanban* na rotina secretarial, pois sua maior característica é ter agilidade nos processos, e, com isso, ter a ideia central abordada de maneira efetiva.

Os resultados incluíram dados de acordo com as experiências da secretária executiva que já utiliza as metodologias ágeis, especialmente o *Kanban*. Ao agregar estes resultados, o estudo mostrou que a contribuição para uma compreensão mais profunda de como métodos ágeis podem ser efetivamente aplicados para melhorar a produtividade e a qualidade na indústria de secretariado administrativo.

De acordo com a pesquisa, o secretário executivo que utiliza o método *Kanban* afirmou que em sua rotina, há demandas que podem demorar minutos, como o exemplo de uma resposta de e-mail a um cliente ou uma informação passada através de uma ligação, e também existem demandas que demoram mais de 1h, como o exemplo de uma reunião e a expedição da ata da mesma.

Figura 4: Distribuição de percentual de tempo de acordo com a pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Por isso, é extremamente necessário a organização através do quadro *Kanban* para que ela possa ter um controle das tarefas que demandam mais tempo. Outro ponto que elucidou a pesquisa foi a organização de demandas urgentes e não urgentes. De acordo com o participante adepto à metodologia, ele precisa de uma organização macro para saber quais demandas irão precisar ser agilizadas e quais poderão ser postergadas, a depender da urgência de cada uma. Já para o participante não adepto à metodologia, foi perguntado qual o maior desafio para ter uma gestão eficiente e estratégica das atividades cotidianas, e segundo ele, seu maior impasse é a desburocratização de alguns processos simples para otimização do fluxo de trabalho. Ou seja, a ausência das metodologias ágeis na rotina secretarial pode dificultar até mesmo as atividades mais simples pelas suas burocracias.

Em projetos de desenvolvimento local, onde a incerteza e dinamismo exigem criatividade, inovação e flexibilidade, com os métodos ágeis foi percebida melhoria nos resultados do projeto atribuída às técnicas simples e visuais que são úteis para a gestão de cronograma da equipe (Conforto *et al.*, 2010).

Essas descobertas podem beneficiar profissionais que desejam adotar uma abordagem mais ágil e organizações que buscam otimizar seus processos de suporte à execução. O método *Kanban* deve ser adaptado em cada contexto específico, para se adequar às necessidades da equipe, e que o tempo de execução das atividades

sejam medidos, para otimizar o processo e reduzir este tempo (Anderson, 2011).

Posto isso, é de interesse do secretário executivo utilizar do método para auxiliá-lo em suas atividades, analisando suas vantagens assim como a sua aplicabilidade em seu trabalho, haja vista que, diferentes empresas têm diferentes culturas organizacionais que por sua vez podem se tornar resistentes às mudanças, como foi citado por uma de nossas entrevistadas. Ao ser perguntada sobre qual seu conhecimento desse tema, a entrevistada afirmou a partir da paráfrase que: conhece o *kanban* como o método para otimizar a rotina corporativa, entretanto, para aplicá-lo, é necessário inovar e/ou mudar a cultura organizacional do ambiente em questão. Sendo assim, é comum que haja resistências por parte dos diretores executivos e da equipe organizacional. Ela também afirmou que a cultura organizacional, muitas vezes, cria uma barreira na implementação de métodos ágeis. Há pessoas mais resistentes à mudanças, principalmente aquelas mais antigas. Miguelles (2003) relata:

Não existem canais institucionais que permitam que o conhecimento prático do processo produtivo flua, seja acumulado ou incorporado aos processos produtivos, a não ser - de forma ainda muito tímida - nas empresas que implementaram programas de modernização da gestão ou programas de qualidade total.”

Ele relata que existem empresas que ainda tem a cultura organizacional engessada, e com isso, há empecilhos para programas de modernização e inovação de maneira interna, como é o caso da empresa da participante que encontra dificuldades para implantar o método *Kanban* para sua equipe, mostrando assim como muitas vezes a cultura organizacional pode interferir muitas vezes até no preparo e desenvolvimento dos seus colaboradores assim como igualmente da empresa, posto que: A cultura organizacional permeia os diversos setores e níveis das empresas, exercendo reconhecida influência sobre diversos aspectos, desde o comportamento de seus profissionais e gestores até a formulação de estratégias e desempenho organizacional. (Barreto *et al.*, 2013, p.34-35). Em suma, pode-se afirmar que embora haja resistências acerca da inovação organizacional voltada para metodologia ágil a aplicação do *Kanban* se prova eficaz, uma vez que posto em comparação com ambientes não adaptados para tal, se mostra um valioso aliado para o colaborador secretário executivo salientando seu impacto positivo quando bem treinado na utilização do *Kanban*, destacando-se positivamente para benefício da empresa assim para com seus executivos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa foi analisar como as metodologias ágeis, especificamente o *Kanban*, conseguem otimizar o fluxo de trabalho dos profissionais de secretariado executivo. Assim, para elucidar as considerações finais deste trabalho, resgatou-se a pergunta da pesquisa que é “Como a adoção das metodologias ágeis, especialmente o método *Kanban*, pode impactar positivamente a eficiência, a organização e a adaptabilidade do profissional de secretariado executivo em ambientes empresariais dinâmicos?” Para este fim, elaborou-se a metodologia de duas entrevistas com dois secretários executivos, onde ambos atuavam na área secretarial, porém apenas um utilizava o método ágil *Kanban*. Foi identificado, de acordo com os resultados apresentados, que os secretários executivos possuem, em seus fluxos de trabalho, demandas que ocupam grande parte do tempo de suas rotinas, o que necessita de uma organização estratégica e orientada a não desperdiçar tempo e, conseqüentemente, reduzir os atrasos no cumprimento das demandas secretariais. As metodologias ágeis geram maior velocidade e redução de custo, ganhos de produtividade, maior controle no desenvolvimento de atividades diárias e maior previsibilidade (Conh, 2011) e podem contribuir para a alta performance do profissional de secretariado executivo de acordo com o alcance dos objetivos organizacionais. Identificou também a flexibilidade e adaptabilidade dos métodos ágeis, visto que sua implementação gera benefícios para a organização em que o secretário executivo está inserido.

Além disso, foi verificado que há empresas com uma cultura organizacional ainda não inovadora, e, por isso, não utilizam as habilidades empreendedoras de seus secretários, a fim de gerar mais produtividade e flexibilidade para a equipe de trabalho. É importante que as organizações possam inovar as suas culturas organizacionais para que possam inserir novos métodos a fim de colaborarem com o desenvolvimento inovador e empreendedor dos seus secretários executivos na gestão empresarial e assessoria.

Por fim, visto que a análise foi baseada em uma pequena amostra de um estudo qualitativo, é uma limitação que os resultados dessa pesquisa não possam abranger todas as empresas, pois, de acordo com ela, há empresas que são adeptas às novas metodologias e há empresas que não são. Dessa forma, conclui-se que a metodologia ágil *Kanban* melhora a eficiência na gestão estratégica de tarefas e a comunicação,

tem boa flexibilidade e adaptabilidade e, com isso, reduz erros e atrasos das demandas secretariais. Para pesquisas futuras, recomenda-se: a) considerar outros métodos ágeis; b) identificar novos secretários que utilizem metodologias ágeis em organizações públicas; e, por fim, c) identificar se outras metodologias ágeis que antes eram utilizadas apenas para área de TI, podem ser aplicadas no âmbito secretarial.

REFERÊNCIAS

ANASTASIOU, L. G. C. **Metodologia de ensino: primeiras aproximações....** Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0104-4060.174>>. Acesso em: 24 jul. 2023.

BARRETO, Leilianne M.T.S. *et al.* **Cultura organizacional e liderança: uma relação possível?** São Paulo: R. Adm., v. 48, n. 1, p. 34-52, 2013.1

BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; LIMA, G. A.; BRITO, D. G. S. **As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 4, n.2, p. 25-47, jul./dez., 2013. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/131/pdf_29#.Vc0plHFVhBc>. Acesso em: 19 dez. 2023.

BECK, K. *et al.* **Manifesto for Agile Software Development.** 2001. Disponível em: <http://agilemanifesto.org/>. Acesso em: 28 de fev. de 2024.

BRAGA, Washington Luis Moreira *et al.* **Projeto de parâmetros robustos para modelagem e otimização de sistemas kanban: uma abordagem baseada em experimentos simulados.** 2020. Disponível em: https://repositorio.unifei.edu.br/jspui/bitstream/123456789/2304/1/Tese_2021007.pdf Acesso em: 28 de fev. de 2024.

CONFORTO, E. C., & Amaral, D. C. (2010). **Evaluating an Agile Method for Planning and Controlling Innovative Projects.** *Project Management Journal*, 41(2), 73-80. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/pmj.20089> Acesso em: 27 de fev. de 2024.

COHN, M. **Desenvolvimento de software com Scrum: aplicando métodos ágeis com sucesso.** 1º. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000. 496 p.

COHN, M (2005). **Agile Estimating and Planning.** Prentice Hall.

CROZATTI, Jaime. **Modelo de gestão e cultura organizacional: conceitos e interações.** Caderno de estudos, p. 01-20, 1998.

MENDES, Leonardo Bueno. **Kanban: conheça e saiba como aplicar.** Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/kanban-saiba-o-que-e-como-aplicar-e-principais-vantagens/#:~:text=O%20Kanban%20oferece%20uma%20s%C3%A9rie,fluxo%20e%20produtividade%20da%20equipe>>. Acesso em: 20 dez. 2023.

DEMO, Pedro. **Introdução à Metodologia da Ciência**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1985.

ESPINHA GIL, Roberto. **Método e metodologia de projetos: entenda a diferença**. Disponível em: <<https://artia.com/blog/metodo-e-metodologia-de-projetos-entenda-a-diferenca/#:~:text=Metodologia%20%C3%A9%20o%20caminho%20que,alguma%20parte%20pontual%20do%20projeto>>. Acesso em: 20 dez. 2023.

GOMES, Thiago Vinícius Soares Gomes; LUZ, Débora Carolaine da Silva. **A utilização das metodologias ágeis na rotina do profissional de secretariado executivo das diretorias de centro do campus Recife da Universidade Federal de Pernambuco**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/49085/1/TCC%20Thiago%20Vin%3adcius%20Soares%20Gomes_D%3a%a9bora%20Carolaine%20da%20Silva%20Luz.pdf>. Acesso em 19 dez. 2023.

GUIMARÃES. V. S. S.; SANTIAGO, C. S. **O exercício da consultoria pelo profissional de secretariado executivo egresso da UFPB**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 39-56, n. 12, 2016. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/8093/4774>. Acesso em: 19 dez. 2023.

IMPACTA, Redação. **Introdução ao Trello: significado, funcionamento e os recursos mais importantes**. Disponível em: <https://www.impacta.com.br/blog/introducao-ao-trello-significado-funcionamento-e-os-recursos-mais-importantes/#:~:text=O%20Trello%20possibilita%20definir%20uma,sobre%20os%20prazos%20das%20atividades.&text=Com%20o%20Trello%2C%20%C3%A9%20pos s%C3%ADvel,para%20categorizar%20as%20tarefas%20criadas>. Acesso em: 28 de fev. de 2024

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 20 dez. 2023.

LEITE, Madalena *et al.* **Aplicação do sistema kanban no transporte de materiais na construção civil**. In: ENEGEP. 2004, Florianópolis, 2004.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. **Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 143-174, set./dez.2014. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/289/pdf_26#.Vb7CM_NVikp>. Acesso em: 19 dez. 2023.

LONASK, Giulia. **Metodologias Ágeis - O que é?** Disponível em: <<https://www.alura.com.br/artigos/o-que-e-metodologia-agil>>. Acesso em: 24 jul. 2023.

MARTINS, Ayane. **Qual é a metodologia ágil que todo profissional do secretariado deve saber?** Disponível em: <<https://www.secretariadodobrasil.com/senza-categoria/metodologia-agil-que-todo-profissional-do-secretariado/>>. Acesso em: 29 set. 2023.

MIGUELES, Carmen Pires. **O estudo da cultura organizacional: as dificuldades estão no objeto ou nas formas de defini-lo?** Cadernos EBAPE. BR, v. 1, p. 01-16, 2003.

MOREIRA, K. D.; RODRIGUES, L. M. A.; FREIRE DO VALE, J. C.; ROSA, M. H. da. **As Competências Contemporâneas do Secretário Executivo e a Relação Com as Competências do Middle Manager.** Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 45–66, 2016. DOI: 10.7769/gesec.v7i1.400. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400>. Acesso em: 28 de fev. de 2024

NETO, Paulo. **Implementação de um Módulo para Integração da Abordagem USE-CASE 2.0 com um Sistema de Gerenciamento de Projetos.** Florianópolis, 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências da Computação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187879/TCC_v8.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 28 de fev. de 2024.

OLIVEIRA, F. A. P. de; SOUZA, P. A. de; MACHADO, L. M. B. **Secretárias Remotas a um Clique de Distância: a revolução digital e a carreira inteligente.** Trabalhos de Conclusão de Curso - Faculdade Sant'Ana, 2022. Disponível em: <<https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/tcc/article/view/2220>>.

OLIVEIRA, Ricardo Lair Franco; PEDRON, Cristiane Drebes. **Métodos Ágeis: Uma revisão sistemática sobre benefícios e limitações.** Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 1, p. 4520-4534, 2021.

SABINO, Roberto. **Kanban: o que é, o Método Kanban, principais conceitos e como funciona no dia a dia.** Artigos Alura, 2023. Disponível em: <<https://www.alura.com.br/artigos/metodo-kanban>>. Acesso em: 20 de dez. de 2023.

TOMÁS, M. R. **Métodos ágeis: características, pontos fortes e fracos e possibilidades de aplicação.** Lisboa (Portugal): [s.n.], 2009. Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/2003/1/WPSeries_09_2009Tomas.pdf Acesso em: 25 de fev. de 2024.

TORRECILLA-SALINAS, C. J. *et al.* **Agile in public administration: oxymoron or reality? An experience report.** In: 1 Department of Computer Languages and Systems. University of Seville, 2013, p. 1-8. CEUR Workshop Proceedings, v. 1017.

VILELA JUNIOR, G. B.; PASSOS, R. P. (orgs.). **Metodologia da pesquisa científica**

e bases epistemológicas. Campinas, SP: CPAQV, 2020.

VIZZOTTO, Marília; ROSSI, Valquiria; DIAS, Maiango; RUSRICCI, Roberto; FARHAT, Cecília V., REIDHL, André. **Breve reflexão sobre a importância do método científico.** Psicólogo inFormação ano 20, nº 20, jan./dez. 2016.

XANTHOPOULOS A. S.; LOANNIDIS, S.; KOULOURIOTIS, D. E. **Optimal adaptive Kanban-type production control.** The International Journal of Advanced Manufacturing Technology (2018) 97:2887–2905.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ENTREVISTA 1

Tema: Aplicação da metodologia ágil *Kanban* na rotina secretarial

Pergunta de abertura para criar contexto: “Você conhece o método ágil *Kanban*?”

1: Conhecimento do método *Kanban*

1.1. Como você descreveria sua compreensão do método *Kanban*?

1.2. Você já utilizou ou implementou *Kanban* em sua rotina de trabalho como secretário executivo? Se sim, em que contexto?

2: Usando e aplicando *Kanban* no trabalho

2.1. Se você usa *Kanban* em seu trabalho, como ele é aplicado em suas tarefas diárias?

2.2. Quais são os principais benefícios que você vê ao usar o *Kanban* no seu trabalho?

2.3. Como você lida com situações de pressão e prazos apertados em seu trabalho como secretário executivo? E se caso for familiar a você, como você utiliza o *kanban* para auxiliar nesse processo?

2.4. Como lida com a questão do multitasking? E quanto tempo costuma levar?

2.5 Dê exemplos de até duas demandas da sua rotina que necessita de um tempo maior para ser feita e o *Kanban* otimizou esse tempo.

3: Desafios e limitações do uso do *Kanban*

3.1. Quais desafios ou limitações você enfrentou (ao tentar implementar o *Kanban*) nas atividades da sua secretaria executiva?

3.2. Como você lida com situações em que o *Kanban* pode não ser tão aplicável?

4: Gerenciamento de tarefas e mudanças no fluxo de trabalho

- 4.1. Como o uso do *Kanban* afetou seu gerenciamento de tarefas e fluxo de trabalho?
- 4.2. Você notou uma melhoria na organização e priorização das atividades após a implementação do *Kanban*?

5: Adaptação e aprendizagem pessoal

- 5.1. Como você aprendeu a usar *Kanban*? Houve algum treinamento ou recurso específico que o ajudou?
- 5.2. Como você acha que a adaptação ao método *Kanban* afetou suas habilidades e competências como secretário executivo?

6: Influência na satisfação no trabalho

- 6.1. Como você acha que o uso do *Kanban* afeta sua satisfação no trabalho e a qualidade do seu trabalho como secretário executivo?
- 6.2. Você acredita que o *Kanban* pode influenciar positivamente a satisfação de outros profissionais do Secretariado Executivo?

7: Sugestões e recomendações

- 7.1. Você tem alguma sugestão ou recomendação para colegas profissionais que estão pensando em implementar o *Kanban* em seu trabalho?

Pergunta final: “Há mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar sobre sua experiência com *Kanban* ou sua opinião sobre sua importância para a Secretaria Executiva?” E em seguida, o reconhecimento e explicação das próximas etapas do estudo, como análise dos dados.

APÊNDICE B - ENTREVISTA 2

Tema: Aplicação e conhecimento da metodologia ágil *Kanban* na rotina secretarial

Introdução: Olá e obrigado por participar. (saudação)

Pergunta de abertura para criar contexto: “Você conhece o método ágil *Kanban*?”

1- Qual a sua formação?

- () Secretariado Executivo
- () Administração
- () Ciências Contábeis

2- Quais as atividades secretariais mais utilizadas em sua rotina?

- () Organização de eventos
- () Organização de agenda

() Organização de arquivos

() Follow-UP de atividades

3- Você tem alguma pós-graduação? Se sim, qual?

() Assessoria Executiva

() Metodologias ágeis

() Gestão de projetos

() Gestão de negócios

Outro: _____

4- Já ouviu falar sobre Metodologias Ágeis?

() Sim

() Não

5- O que você sabe sobre este assunto?

6- Durante sua rotina secretarial, você utiliza algum método ágil? Se sim, qual?

7- O que você faz para otimizar processos em sua rotina secretarial?

8- Você conhece o método ágil *Kanban*?

9- Você utiliza ou já utilizou o método ágil *Kanban*?

10- Se já utilizou o método ágil *Kanban*, você conseguiu otimizar as suas atividades?

11- Se você não utiliza nenhum método ágil, encontra algum desafio de otimização durante a sua rotina?

12- Quais os desafios encontrados?

13- Qual(s) demanda(s) da sua rotina secretarial requer mais tempo e organização para ser concluída?

14- Para ter uma gestão eficiente e estratégica das atividades cotidianas, qual o seu maior desafio?

15- Há alguma dificuldade interna em sua empresa para a implantação de uma ou mais metodologias ágeis?