UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

THIAGO VINÍCIUS SOARES GOMES

DÉBORA CAROLAINE DA SILVA LUZ

A UTILIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS ÁGEIS NA ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DAS DIRETORIAS DE CENTRO DO *CAMPUS* RECIFE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

RECIFE

2022

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

THIAGO VINÍCIUS SOARES GOMES

DÉBORA CAROLAINE DA SILVA LUZ

A UTILIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS ÁGEIS NA ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DAS DIRETORIAS DE CENTRO DO *CAMPUS* RECIFE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

TCC apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito para a obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Silze Anne Gonçalves Lins

RECIFE

2022

THIAGO VINÍCIUS SOARES GOMES

DÉBORA CAROLAINE DA SILVA LUZ

A UTILIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS ÁGEIS NA ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DAS DIRETORIAS DE CENTRO DO *CAMPUS* RECIFE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

TCC apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito para a obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

_____

Profº. Dra. Silze Anne Gonçalves Lins (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profº. Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profº. Dr. José Gilson Teixeira (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Gomes, Thiago Vinícius Soares.
A utilização das metodologias ágeis na rotina do profissional de secretariado executivo das diretorias de centro do campus Recife da Universidade Federal de Pernambuco / Thiago Vinícius Soares Gomes, Débora Carolaine da Silva Luz. - Recife, 2022.
28 : il., tab.

Orientador(a): Silze Anne Gonçalves Lins
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo - Bacharelado, 2022.
Inclui referências, apêndices.

1. Secretariado. 2. Metodologias Ágeis. 3. Kanban. 4. SCRUM. I. Silva Luz, Débora Carolaine da. II. Lins, Silze Anne Gonçalves. (Orientação). III. Título.

650 CDD (22.ed.)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO
Núcleo de Pesquisa em Secretariado Executivo

PARECER DA COMISSÃO AVALIATIVA Nº 011/2022

Assunto: Avaliação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

Discente(s): Thiago Vinícius Soares Gomes e Débora Carolaine da Silva Luz

Título do TCC: "A utilização das metodologias ágeis na rotina do profissional de secretariado executivo das diretorias de centro do campus Recife da Universidade Federal de Pernambuco".

CONSIDERAÇÕES DA COMISSÃO

Nos termos da Resolução nº 002/2016 – CSE/CCSA/UFPE, de 21/10/2017, e após cumpridas as formalidades da disciplina "Trabalho de Conclusão de Curso", foi enviado à Comissão a supracitada **monografia**, referente ao TCC. Em seguida, foram realizados os processos individuais de análise e de redação de parecer pelos membros da Comissão. Tendo em vista os pareceres exarados pela Comissão, em anexo, conclui-se que foram atendidos os critérios avaliativos. Destarte, o trabalho foi considerado **APROVADO, com a nota 8,17 (oito virgula dezessete pontos)**, de acordo com a média das notas atribuídas pelos três pareceristas. A versão final do trabalho, conforme estabelecido previamente em reunião colegiada, deve incorporar as sugestões contidas no parecer e, por conseguinte, ser encaminhado aos orientadores e a Coordenação de TCC do Curso de Secretariado Executivo (tcc.secexec@ufpe.br), respeitando-se o Cronograma da Disciplina de TCC, previsto para o semestre 2021.2. Mister destacar que, respeitadas eventuais opiniões dissonantes, este é o parecer que submetemos à Coordenação de TCC do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Pernambuco.

Recife, 02 de maio de 2022.

Em nome da Comissão 011/2022.

Prof.a Dr.a Silzeanne Lins (presidente)- UFPE

Demais membros:
Prof.a Dr.a Silzeanne Lins (presidente) - UFPE
Prof.a Dr.a Christianni Marçal - UFPE
Prof. Dr. José Gilson Teixeira - UFPE

RESUMO

As metodologias ágeis são novas maneiras de trabalho que tem como objetivo tornar os processos menos burocráticos e flexibilizar as formas de entregas dentro do trabalho. A evolução do profissional de secretariado trouxe um perfil inovador, requerendo uma postura voltada às mudanças e ao desenvolvimento contínuo. Este trabalho tem como objetivo identificar como a utilização de metodologias ágeis podem contribuir com um melhor desempenho na rotina de trabalho na percepção dos profissionais de secretariado executivo. Trata-se de um estudo quantitativo, cuja amostra foi composta pelas profissionais de secretariado das diretorias de Centros Acadêmicos do *Campus* Recife da Universidade Federal de Pernambuco, com graduação em secretariado. Os resultados apresentam que os profissionais aprendem sobre metodologias ágeis de forma autônoma e que as mesmas contribuem no desenvolvimento das habilidades exigidas pelo perfil do profissional e que estas podem contribuir na execução das atividades em sua rotina. A partir destes resultados, podemos concluir que as metodologias ágeis são ferramentas relevantes para o exercício da profissão e reforçamos a necessidade de serem conteúdos presentes durante a formação dos profissionais da área.

Palavras-Chave: Secretariado Executivo; Metodologias Ágeis; Kanban; SCRUM

ABSTRACT

Agile methodologies are new ways of working that aim to make processes less bureaucratic and make the work deliveries more flexible. The evolution of the secretarial professional brought an innovative profile, requiring an attitude focused on changes and continuous improvement. This article aims to identify how the use of agile methodologies can contribute to a better performance in the work routine in the perception of executive assistant professionals. This is a quantitative study, whose sample was composed of secretarial professionals with bachelor degree in executive assistance that work on the Directory of Academic Centers of the Recife *Campus* at the Federal University of Pernambuco. The results show that professionals learn about agile methodologies autonomously, that the methodologies contribute to the development of skills required by the new professional profile and that these can contribute to the execution of activities in their routine. From these results, we can conclude that agile methodologies are relevant tools for the exercise of the profession and we reinforce the need to study these tools during the academic formation of these professionals.

Keywords: Executive Assistance, Agile Methodologies, Kanban, SCRUM.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO…… **6**

2 REFERENCIAL TEÓRICO…… **8**

2.1 METODOLOGIAS TRADICIONAIS E ÁGEIS…….. 8

2.2 SCRUM……... 10

2.3 KANBAN……. 11

2.4 SECRETARIADO EXECUTIVO VERSO METODOLOGIAS ÁGEIS…… 12

3 METODOLOGIA DA PESQUISA……. 15

4 ANÁLISE DE DADOS…… 16

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS…….. 21

REFERÊNCIAS…….. 24

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ONLINE……..... 27

1 INTRODUÇÃO

A globalização desafia as instituições a se adaptarem e estabelecerem modelos de gestão modernos que respondam mais rápido ao ambiente externo. O foco está na procura por alternativas que viabilizem novas estratégias e produtos, apresentem oportunidades e formas criativas de ação. Esta transformação ocorre tanto no âmbito público como no privado e o profissional de secretariado está presente em ambos os setores.

Nesse contexto de mudanças, salienta-se a disseminação, em 2001, das chamadas metodologias ágeis compreendidas por 17 especialistas como um conjunto de princípios compartilhados por vários métodos, em especial Scrum e Extreme Programming (XP), o que resultou na publicação do Manifesto Ágil (SOARES, 2005, p. 4). Na visão de Beck (2001), esse conjunto de métodos tem como finalidade planejar e desenvolver projetos com objetivo de realizar entregas de qualidade em um curto período de tempo, tendo uma resposta rápida a mudanças, e focando mais nos indivíduos e suas interações que em ferramentas e processos. Essas transformações impactaram a forma de atuação de profissionais e suas respectivas equipes que antes utilizavam metodologias tradicionais, ou pesadas, com foco no planejamento e documentação, como o Modelo Sequencial em que os projetos eram totalmente planejados e documentados com antecedência (PRESSMAN, 2006).

Torrecilla-Salinas (2013), diz que abordagem ágil se mostra adequada nas organizações, pois fornece ferramentas para planejamento; acompanhamento; correções baseadas em resultados; processos contínuos e participativos. De acordo com o State of Agile Report (2021), relatório de agilidade que exibe dados da adoção das metodologias ágeis, algumas das razões para adoção da agilidade foram:

> Melhorar a capacidade de gerenciar as mudanças de prioridades, melhorar a previsibilidade das entregas, responder melhor às condições voláteis do mercado, aumentar a produtividade das equipes e melhorar a moral da equipe. (STATE OF AGILE REPORT, 2021, p. 8)

Se as metodologias ágeis impactaram a forma de atuação dos profissionais,

outras inovações tecnológicas também levaram o profissional de secretariado executivo a uma mudança na forma de executar e gerir suas atividades. Para atender essa demanda, a literatura aponta que os profissionais de secretariado devem estar preparados para enfrentar imprevistos que exigem da sua criatividade e requerem habilidade para lidar com todos os tipos de contextos (FREITAS et al., 2021).

Atualmente, a capacidade de se adaptar a novas situações e de aprender é o que mais agrega na carreira de qualquer profissional. Aprender a lidar com pessoas, com as mudanças nos ambientes interno e externo da organização, a usar novos recursos tecnológicos para a realização de suas atividades. Entretanto, percebeu-se uma lacuna na literatura do secretariado executivo a respeito do uso de metodologias ágeis por esses profissionais. Por outro lado, supõe-se que as metodologias ágeis, Scrum e Kanban, são ferramentas que podem ser inseridas nas atividades secretariais tais como a gestão de rotina, gestão de informações, entre outras. Com base no exposto, foram escolhidas duas metodologias ágeis para a hipótese deste estudo: as secretárias executivas usam as metodologias ágeis Scrum ou Kanban na realização de atividades secretariais.

Para confirmar ou refutar esta hipótese, foi elaborada a seguinte pergunta de pesquisa: como a utilização de metodologias ágeis pode contribuir para um melhor desempenho na rotina de trabalho a partir da percepção dos profissionais de secretariado executivo?

Para responder a pergunta e chegar a hipótese, estabeleceu-se como objetivo geral: Identificar como a utilização de metodologias ágeis pode contribuir com um melhor desempenho na rotina de trabalho na percepção dos profissionais de secretariado executivo. Já nos objetivos específicos buscou-se: a) Identificar quais são as metodologias ágeis usadas pelos profissionais de secretariado executivo no desenvolvimento de suas atividades; b) registrar como os profissionais de secretariado executivo aprendem as metodologias ágeis; c) Analisar como as práticas ágeis influenciam no melhor desempenho do profissional de secretariado executivo.

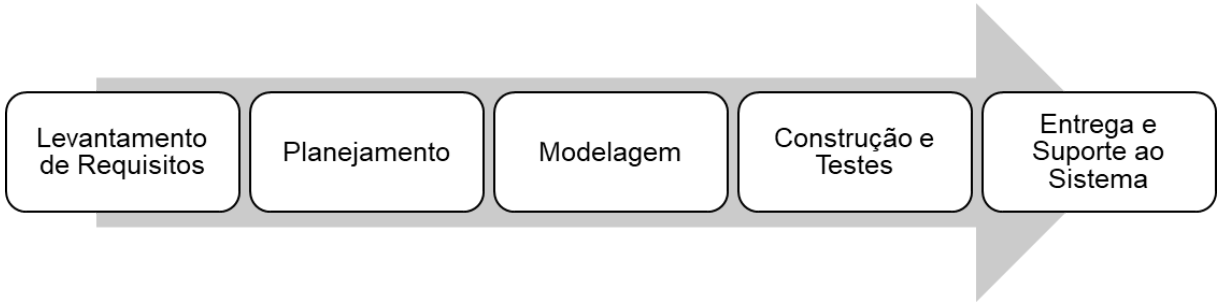
Além desta introdução, compõem este artigo o referencial teórico, a seção de metodologia, análise de dados e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Metodologias tradicionais e ágeis

As metodologias tradicionais ou pesadas são modelos de gestão de projeto com etapas sequenciais no desenvolvimento de software e têm como objetivo planejar todas as fases do projeto, com a definição de todos os requisitos, estimativas de custos, duração e datas de entrega (SOARES, 2005). O método em cascata, ou *Waterfall*, é uma das metodologias clássicas mais utilizadas. Nele é necessário executar o projeto em uma sequência exata (Figura 1), sem qualquer tipo de sobreposição entre as fases, além de documentar todas as entregas. Para que este método funcione, é essencial que os requisitos sejam bem definidos no início do projeto, pois como as etapas são sequenciais e não é possível voltar à etapa anterior, isto determinará o resultado ao final do desenvolvimento, como apresenta a Figura 1.

Figura 1 - Atividades no fluxo de metodologia em Cascata



Fonte**:** Adaptado de Pressman (2016)

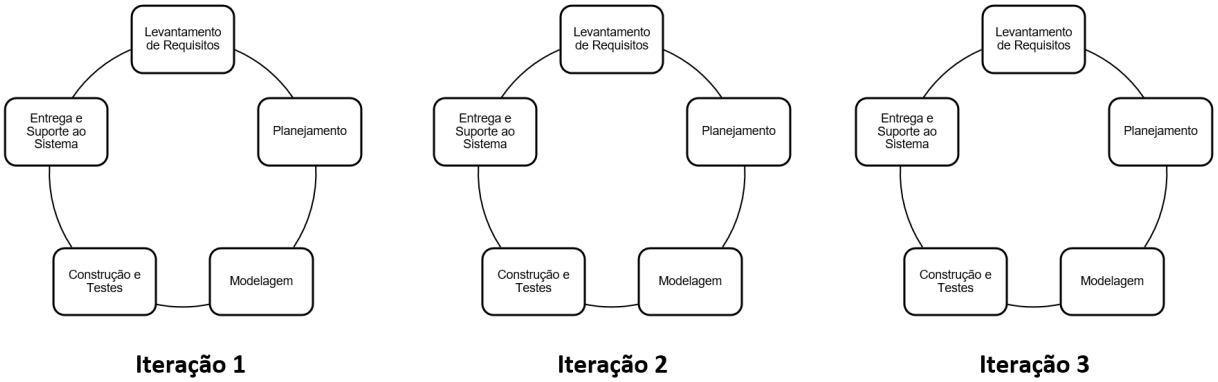
Com o passar do tempo, foi percebido que este modelo não conseguia se adaptar ao dinamismo e adversidades que ocorrem dentro das organizações, causando prejuízos e gerando soluções de baixa qualidade para os clientes. Durante a execução do projeto, os requisitos definidos acabavam mudando e o cliente precisava esperar até a data de entrega para ter um software funcional e solicitar ajustes.

No início dos anos 90, aos poucos foram surgindo novas maneiras de trabalho com o intuito de tornar os processos menos burocráticos e flexibilizar as formas de entrega. Estas novas formas de trabalho se popularizaram e em fevereiro de 2001, um grupo de dezessete especialistas em desenvolvimento de software deram origem ao Manifesto Ágil, que declara o seguinte:

> 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)

A partir deste manifesto, surgiram as chamadas metodologias ágeis, que permitiram uma melhor adaptação dos projetos às constantes mudanças. Geralmente, as atividades existentes das metodologias ágeis são semelhantes com as do método clássico, mas ocorrem em um curto período de tempo, chamados de interações. Nestes ciclos, são determinadas quais entregas serão realizadas, permitindo uma melhor adaptação às mudanças e recebendo feedbacks constantes dos clientes.

Figura 2 - Atividades no ciclo das metodologias ágeis



Fonte: Adaptado de Pressman (2016)

Diversos métodos foram criados com base no manifesto ágil, como *Scrum*, *Extreme Programming* (XP) e *Crystal Clear*. Cada método possui seus próprios

valores, práticas e neste estudo, abordaremos as metodologias *Scrum* e *Kanban*.

2.2 Scrum

Segundo Sutherland (2014), o Scrum é uma estrutura de desempenho para equipes criada para implementar os valores defendidos no Manifesto Ágil (2001). Seu nome faz referência a uma nomenclatura utilizada em jogos de *rúgbi* quando uma equipe trabalha colaborativamente para que a bola avance durante o jogo.

Ela funciona a partir da definição de objetivos sequencialmente planejados a serem executados em um intervalo de tempo conhecidos como *sprint*, ao final do período deve ser apresentado o que foi concluído para os *stakeholders* e esses podem solicitar alterações e conceder direcionamentos a equipe baseado nas expectativas daquilo que esperam receber. Entre os seus fundamentos está a ideia primária de ciclos de “Inspeção e Adaptação”, ou seja, trata-se de uma revisão daquilo que já foi produzido, da continuidade do que está sendo executado e como fazer melhor, com finalidade de preservar um aprimoramento contínuo (SUTHERLAND, 2014).

Essa estrutura procura utilizar a forma como as equipes de fato trabalham, lhes concedendo ferramentas de auto-organização, aperfeiçoamento na velocidade e qualidade de trabalho com o objetivo de potencializar sua produtividade.

As equipes scrum são compostas por três papéis: O *Scrum Master* é responsável por garantir que todos sigam o fluxo scrum e remover obstáculos que impeçam o progresso, o *Product Owner* define o que será produzido e a ordem de produção, ou seja, a ele estão incubidas atividades de gereciamento de escopo, tempo e qualidade. Por fim, denomina-se *Time* aqueles que irão de fato construir, a equipe deve ser multidisciplinar, interdisciplinar e multifuncional, o que significa que deve ser capaz de realizar diversas funções, saber diferentes disciplinas para que assim possam aplicar seus conhecimentos e habilidades na resolução de problemas e no desenvolvimento do produto (CRUZ, 2015).

Nessa metodologia, há ocorrência de alguns eventos que possuem duração fixa, são eles: A Reunião de Planejamento da Versão para Entrega, a *Sprint*, a

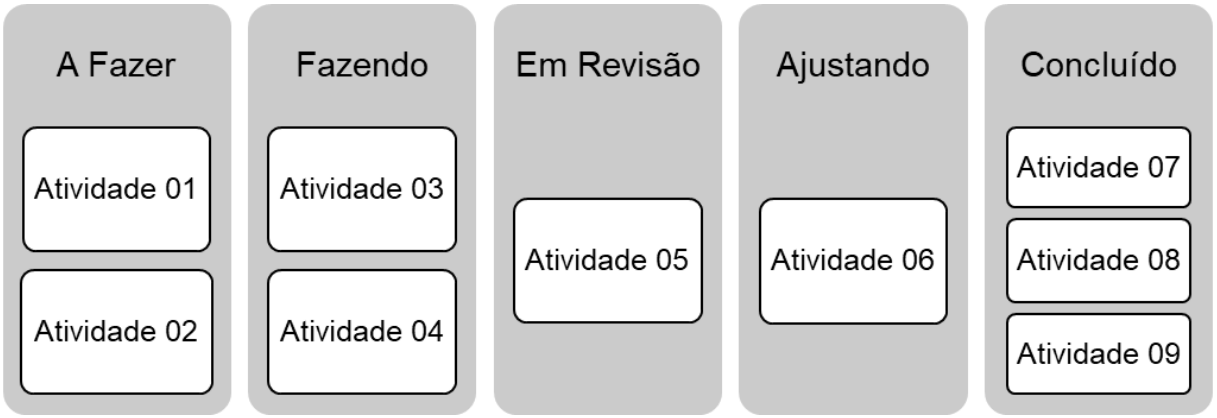
Reunião de Planejamento da Sprint, a Revisão da Sprint, a Retrospectiva da Sprint.

As equipes que utilizam o Scrum podem chegar ao estado de "hiperprodutividade", ocasionando um aumento entre 300% e 400%, podendo ainda alcançar até 800% na ampliação da sua produtividade *(*SUTHERLAND, 2014).

2.3 Kanban

O Kanban surgiu no Sistema Toyota de Produção (STP) e foi usado para controlar os estoques, a produção e o suprimento de componentes e matérias-primas. Ele se caracteriza como um sistema de produção puxada, em que novas demandas só podem ser adicionadas quando existe capacidade disponível na equipe (ANDERSON, 2011). Diferente do *Scrum* com seus sprints, o Kanban possui um fluxo contínuo, não possui iterações e possibilita a visualização de todo o fluxo de trabalho.

Figura 3 - Atividades no quadro Kanban



Fonte: Elaboração dos autores.

Para utilizar este método, é necessário entender o ciclo das atividades, definir as etapas no quadro Kanban (Figura 3) e planejar a quantidade de cartões que ficarão disponíveis, de acordo com a capacidade da equipe. A utilização dos cartões é explicada por Gomes (2013, p.13):

> Certo número de kanbans (ou cartões) equivalente à capacidade (em acordo) de um sistema é colocado em circulação. Um cartão é anexado a um trabalho. (...) Este cartão livre é anexado a um trabalho e o segue à medida que ele flui através do sistema. Quando não há mais cartões livres, nenhum trabalho adicional pode ser iniciado. Qualquer novo trabalho deve

> esperar em uma fila até que um cartão esteja disponível. Quando algum trabalho for concluído, seu cartão é liberado e reciclado.

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. Também é sugerido que o método seja adaptado para cada contexto, 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).

2.4 Secretariado executivo versus metodologias ágeis

O perfil do profissional de secretariado vem sofrendo grandes mudanças ao longo da história, anteriormente era ligado apenas a execução de atividades operacionais. Vários adventos contribuíram para essa evolução, entre eles o uso massivo da tecnologia da informação no cotidiano das organizações após a Segunda Guerra Mundial (ADELINO; SILVA, 2012), a globalização e as mudanças na estrutura das instituições nos anos de 1990 e a atuação das universidades e faculdades que direcionam seu projeto pedagógico ao desenvolvimento de habilidades gerenciais (MOREIRA; SANTOS; NETO, 2014).

Nesse novo perfil o profissional de Secretariado não deve apenas dominar as ferramentas tecnológicas, mas também gerenciar seus relacionamentos interpessoais, possuir a capacidade de relacionar-se com diferentes públicos e por vezes absorver funções de relações públicas e cogestor (ADELINO; SILVA, 2012). Moreira, Santos e Neto (2015) salientam que os elementos que compõem o atual perfil dos profissionais de secretariado o configuram como empreendedor. Ainda destacam que esses profissionais devem possuir uma postura atenta às mudanças, buscando estar atualizados e dessa forma continuarem aptos para atuar em um ambiente competitivo.

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 associada ao alcance dos objetivos

organizacionais. 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. Nesse sentido, é possível identificar pontos de convergência entre o papel do Agile nas organizações e as competências e habilidades secretariais, como demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Os papéis do Agile nas organizações e a relação com as competências secretariais

Papel do *Agile* na Organização	**Competências e Habilidades Secretariais**
Melhor resposta a mudanças	Papel de facilitador no processo de mudança estratégica*³ Colabora nas tratativas que abrangem a minimização de dificuldades enfrentadas no processo de mudança organizacional*³, Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções*⁴
Constante colaboração com os clientes / Maior satisfação do cliente	Comunicação eficaz*² Estabelecer relações lógicas e formais acerca do comportamento do ambiente externo, por meio de sua interação com clientes, fornecedores e demais stakeholders*³ Atendimento ao cliente com qualidade.
Foco em interações e pessoas ao invés de ferramentas e processos	Influenciar pessoas para o alcance de objetivos*². Trocar informações, fatos, ideias e significados, usando-os para informar, coordenar e motivar as pessoas*².
Garantir a base de conhecimento sobre o sistema ágil	Gestão de Informações*², Ser responsável pelo fluxo de trabalho na sua área de atuação secretarial.*² Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações*⁴
Facilidade de monitorar e estimar riscos	Gestão de processos, Planejamento da área específica de atuação secretarial, Gerir as informações recebidas por meio de análise crítica.*² Trabalhar com dados provenientes de todos os níveis gerenciais*³ Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico,

	operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais*⁴
Maior produtividade	Contribuir para a organização das atividades ao desenvolver trabalho em equipe *² Compartilhar informações*² Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções*⁴ Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos*⁴
Maior flexibilidade em projetos	Administrar situações de conflitos no cotidiano do ambiente de trabalho. *² Facilitar a adaptabilidade da estratégia organizacional *³ Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão*⁴

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Muayad e Abumandil (2021), Barros *et al.**2 (2015), Rodrigues *et al*. *³ (2017) e Brasil (2005) *⁴.

De acordo com a Resolução 03/2005 (BRASIL, 2005), são previstas linhas de formação específicas aos profissionais de secretariado executivo, as quais contemplam atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e consultoria, compreendidas com os pilares da profissão. Elas possuem o objetivo de proporcionar um perfil profissional adequado a fim atender as demandas mercadológicas e regionais, convergente a isso a Tabela 02 demonstra a relação entre os pilares de atuação entre com as metodologias ágeis:

Quadro 2 - Atividades secretariais e a relação com as metodologias ágeis

Atividades	**Relação com as Metodologias Ágeis**
Gerenciais	No exercício das suas atividades o secretário executivo aplica às funções gerenciais - planejar, organizar, dirigir e controlar, nessa vertente as metodologias auxiliam fornecendo uma visão ampla do processo gerencial permitindo a identificação de pontos a serem corrigidos e rápida solução. O Kanban pode contribuir com indicadores para os gestores, como trabalho em progresso, tempo de entregas, rendimento da equipe, eficiência dos processos e problemas de trabalhos bloqueados (ANDERSON, 2011).
Assessoramento	Nas atividades de assessoramento, o profissional de

	secretariado é responsável por organizar as atividades da secretaria, redigir textos profissionais, arquivar documentos, planejar eventos e articular o relacionamento com outros setores das organizações (ARAÚJO *et al*., 2012). As metodologias ágeis podem contribuir com o foco na qualidade, redução de trabalho em progresso, realizar entregas com frequência, equilibrar a demanda e rendimento, priorizar as atividades e melhorar a previsibilidade (ANDERSON, 2011).
Empreendedorismo	Ao implementar ideias inovadoras e criativas auxiliando na resolução de problemas com soluções alternativas. Nesse sentido, o Scrum pode auxiliar através das reuniões diárias para compartilhamento dos avanços, obstáculos e previsão de execução, gerando uma melhora na comunicação e remoção de adversidades (SCHWABER, 2017). Já o Kanban tem como objetivo principal aperfeiçoar o processo atual, desta forma, o profissional pode utilizar a metodologia para executar melhorias contínuas dentro do sistema secretarial (ANDERSON, 2011).
Consultoria	Deve possuir uma visão holística da organização, a cultura e estratégias, o secretário através de uma postura crítica e analítica pode contribuir com alta gestão sugerindo e antecipando transformações. Quando a consultoria é realizada por uma equipe de profissionais o Scrum pode contribuir para o compartilhamento de informações entre os componentes das equipes, ampliar o nível de conhecimento dos componentes acerca do projeto e permitir adaptações garantindo a entrega de um resultado mais assertivo (SCHWABER, 2017). O Kanban pode auxiliar no gerenciamento das atividades diárias durante o desenvolvimento do projeto, proporcionando transparência com stakeholders, qualidade nas entregas e simplificando a priorização das atividades (ANDERSON, 2011).

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Araújo *et al*. (2012), Anderson (2011), Schwaber (2017).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A fim de responder a pergunta e os objetivos deste estudo e refutar ou não a hipótese, escolheu-se uma abordagem quantitativa e como método de análise de dados a estatística descritiva. Segundo Reis e Reis (2002), a estatística descritiva, que tem como objetivo organizar, sintetizar e mostrar os aspectos relevantes de um conjunto de características.

O universo da pesquisa foi composto pelos profissionais de secretariado das

diretorias dos doze centros acadêmicos do *Campus* Recife da UFPE, tendo como critério para participar da amostra ter a graduação em secretariado executivo. A técnica de coleta de dados foi um questionário online na plataforma Google Forms. De acordo com Parasuraman (1991), o questionário é um conjunto de questões, criado para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do estudo.

O questionário, contendo cinco (05) questões de múltipla escolha, ficou disponível no período de 14 a 18 de abril de 2022 e foi enviado diretamente para os endereços de email das diretorias de centro. Dos doze (12) formulários enviados, houve seis (06) respondentes, que representam 50% dos centros acadêmicos da Universidade no *Campus* de Recife e todos atenderam o critério para compor a amostra.

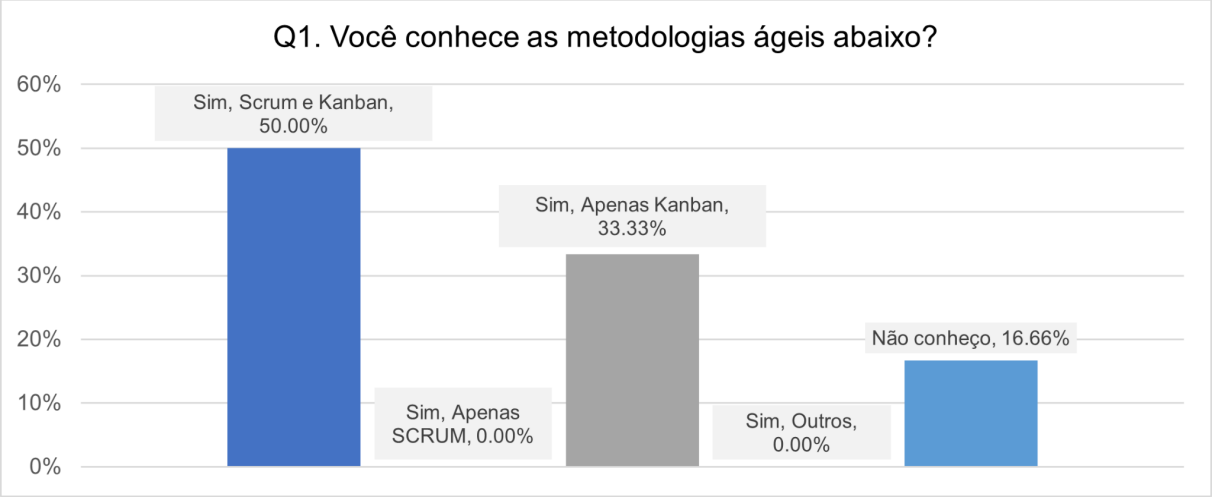
As questões 01 e 02 foram elaboradas para identificar quais as metodologias ágeis são usadas pelos profissionais de secretariado executivo no desenvolvimento de suas atividades. A questão 03 foi elaborada para identificar como os profissionais de secretariado executivo aprendem as metodologias ágeis. As questões 04 e 05 buscam analisar como as práticas ágeis influenciam para um melhor desempenho do profissional de secretariado executivo. Todas as questões estão disponíveis no Apêndice A.

Salienta-se que uma limitação deste estudo é que os resultados obtidos não são generalizáveis à população de profissionais de secretariado executivo tendo em vista ao baixo número de respondentes. Todavia, como um exercício introdutório à pesquisa, este estudo pode ser continuado posteriormente alcançando uma amostra que possa generalizar os resultados obtidos em uma pesquisa quantitativa.

4 ANÁLISE DE DADOS

Esta seção apresenta os resultados obtidos através da pesquisa realizada com os profissionais de secretariado que atuam nas diretorias de centro da Universidade Federal de Pernambuco.

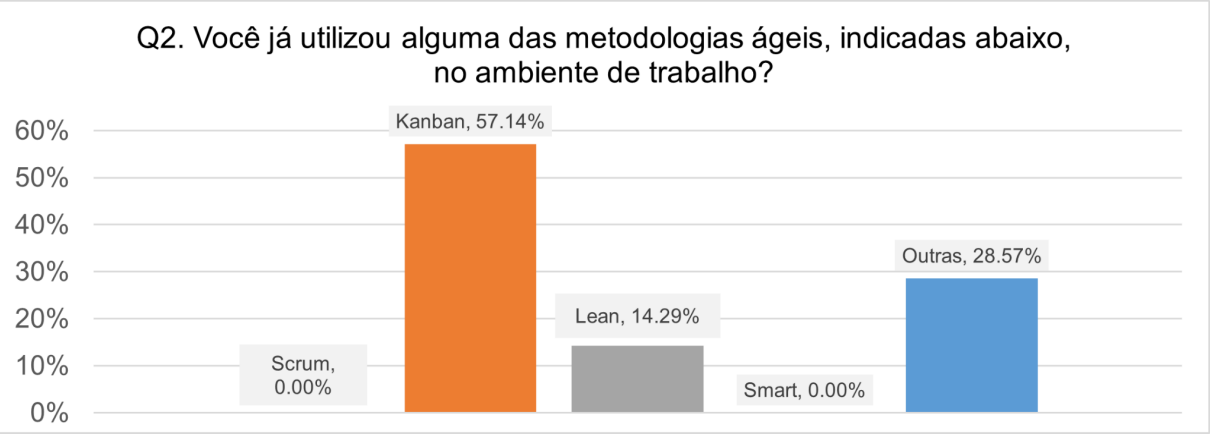
Gráfico 1 - Os Profissionais Conhecem Scrum e Kanban?



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme demonstra o Gráfico 1, 50% dos entrevistados conhecem as metodologias Scrum e Kanban, 33,33% conhecem apenas o Kanban, e 16,66% declararam não conhecer nenhuma metodologia. Como aponta a Resolução 3/2005 e a literatura em secretariado executivo, o profissional de secretariado migrou de um perfil tecnicista para um perfil mais gerencial, fazendo uso do planejamento, organização, coordenação e controle em suas atividades. Por outro lado, Anderson (2011) aponta que o Kanban pode contribuir com indicadores para os gestores, como trabalho em progresso, tempo de entregas, rendimento da equipe, eficiência dos processos e problemas de trabalhos bloqueados, o que converge com as novas competências demandadas para o gestor secretarial. Deste modo, pode-se explicar o alto percentual, 83,33%, de secretários que conhecem o Kanban embora considera-se um número expressivo aqueles que possuem conhecimento referente às duas metodologias abordadas neste trabalho.

Gráfico 2 - Metodologias Ágeis Utilizadas Pelos Profissionais no Ambiente de Trabalho

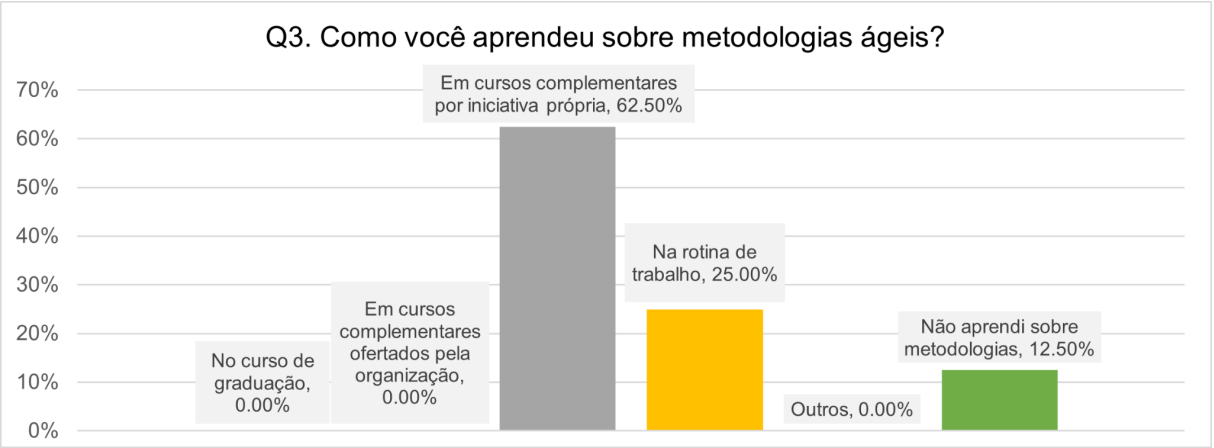


Fonte: Dados da pesquisa.

Em seguida, o Gráfico 2 representa as respostas de quais metodologias ágeis já foram utilizadas pelos entrevistados no ambiente de trabalho. Os respondentes que utilizam Kanban representam 57,14% da amostra, utilizam a metodologia Lean 14,29%, outras metodologias são usadas por 28,57% dos respondentes enquanto que 0% utilizam Scrum e Smart. Os respondentes que selecionaram a alternativa Outras não informaram quais metodologias utilizam.

Convergindo os resultados obtidos nos Gráficos 1 e 2 é possível concluir que embora os secretários conheçam o Scrum e Kanban, consideram esta segunda mais adequada para auxiliá-los em suas rotinas de trabalho. A maior utilização do Kanban pode ser justificada pela característica de ser mais simples que a metodologia Scrum, que possui uma maior quantidade de papéis (Scrum Master, Dono do Produto, Time de Desenvolvimento) e ritos (Reunião Diária do Scrum, Planejamento da Sprint, Revisão da Sprint, Retrospectiva da Sprint) (Kumar, 2021). Através do mapeamento dos processos da secretaria e da limitação da quantidade de trabalho, a implementação e utilização do Kanban se torna mais simples e rápida do que o Scrum.

Gráfico 3 - Como os profissionais aprenderam sobre as metodologias ágeis?

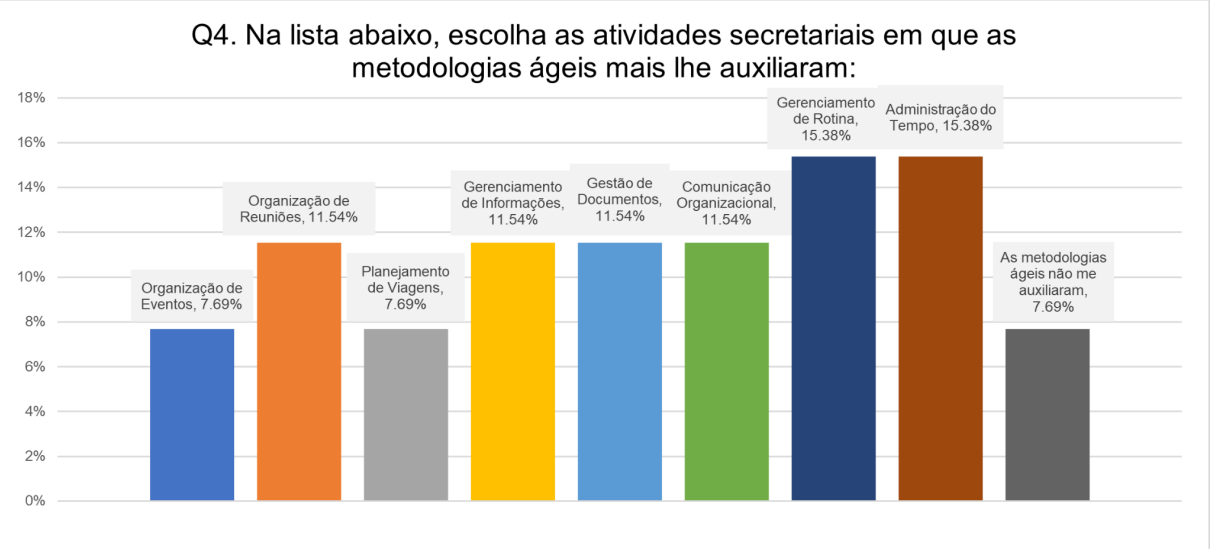


Fonte: Dados da pesquisa.

Já no que se refere a como aprenderam essas metodologias, como mostrado no Gráfico 3, 62,50% dos respondentes declararam que adquiriram o conhecimento por meio de cursos complementares por iniciativa própria, enquanto que 25,00% afirmaram que obtiveram através da sua rotina de trabalho. Moreira, Santos e Neto (2015) destacam que os profissionais de secretariado executivo devem possuir uma postura atenta às mudanças, buscando estar atualizados e dessa forma continuarem aptos para atuar em um ambiente competitivo. Os dados indicam que esses profissionais estão atentos a necessidade de se capacitarem mesmo depois da graduação visto que nenhum deles afirmou que conheceu as metodologias ágeis no curso de graduação.

Ressalta-se que a Resolução Nº 3, de 23 de Junho de 2005, do Ministério da Educação, descreve as habilidades e competências que os cursos de graduação em Secretariado Executivo devem possibilitar, dentre eles destacam-se a habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão e adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções. Nesse sentido, este resultado também vai de encontro ao requerido como necessário na resolução.

Gráfico 4 - Atividades secretariais em que as metodologias ágeis mais auxiliam o secretário executivo

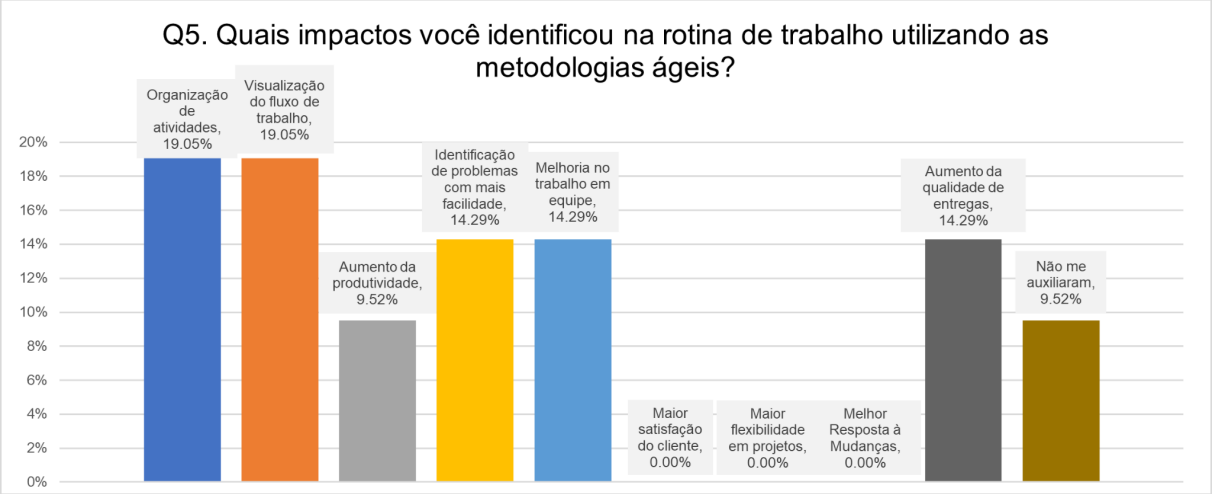


Fonte: Dados da pesquisa

No Gráfico 4, os profissionais informaram as atividades nas quais as metodologias ágeis mais os auxiliaram. Os percentuais estão fragmentados em uma série de opções e com um baixo percentual de variação entre as alternativas de escolha, ou seja, essa pulverização indica a versatilidade das metodologias ágeis promovendo uma diversidade de aplicações na rotina secretarial. Como apresentado por Anderson (2011), as metodologias ágeis podem contribuir para equilibrar a demanda e rendimento, priorizar as atividades e melhorar a previsibilidade, o que converge com os dados apresentados no Gráfico 4.

É importante lembrar que o perfil desejado dos formandos de Secretário Executivo é que estes sejam capazes de atuar em múltiplas funções (BRASIL, 2005), portanto, as metodologias se apresentam como ferramentas de auxílio multifuncionais convergentes à atuação desses profissionais.

Gráfico 5 - Impactos Identificados na Rotina de Trabalho Utilizando as Metodologias Ágeis



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 5, os respondentes indicaram quais os impactos na sua rotina de trabalho a partir do uso das metodologias, 19,05% afirmaram organização de atividades, o mesmo percentual ocorreu para visualização do fluxo de trabalho, 14,29% identificação de problemas, 14,29% melhoria no trabalho em equipe, 14,29% aumento da qualidade de entregas, 9,52% aumento da produtividade, porém 9,52% afirmaram que as metodologias não auxiliaram. Esse resultado converge com as colocações de Anderson (2011), demonstrando a efetividade do uso de metodologias e permitindo a identificação dos impactos positivos na rotina de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi analisar como a utilização de metodologias ágeis pode contribuir com um melhor desempenho na rotina de trabalho na percepção dos profissionais de secretariado executivo. Para esse fim elaborou-se a hipótese de as secretárias executivas usam as metodologias ágeis Scrum ou Kanban na realização de atividades secretariais, que foi confirmada pelos resultados apresentados. Foi identificado que os secretários executivos acreditam que as metodologias contribuem diretamente na execução das atividades da área

secretarial, com destaque para a administração do tempo e gestão de rotina.

Identificou-se que os maiores impactos da utilização das metodologias estão relacionados à melhoria da organização das atividades e visualização do fluxo de trabalho, que são resultados decorrentes do uso do Kanban pela maioria dos respondentes, respondendo os objetivos específicos “a” e “c” apresentados na seção de introdução. Também foi percebido que a maior parte dos secretários aprendem sobre metodologias ágeis de forma autônoma, sem contribuição da organização ou durante a sua formação na graduação, respondendo o objetivo específico “b”. Assim, tivemos todos os objetivos específicos respondidos.

Verificada a relação existente entre as metodologia ágeis e seus impactos positivos na área secretarial e a convergência entre as proposições de Anderson (2011), a respeito das contribuições das metodologias ágeis com a gestão e as competências que o perfil gerencial do profissional de secretariado demanda (BRASIL, 2005; ADELINO; SILVA, 2022; MOREIRA *et al.*, 2022), sugere-se que os projetos pedagógicos das instituições de ensino superior sejam capazes de garantir que seus discentes estejam inteirados sobre métodos e inovações que potencializam sua performance profissional.

É importante que as organizações garantam através do setor de gestão de pessoas, o aperfeiçoamento de seus colaboradores, por meio da promoção de cursos complementares, visto que a maioria dos participantes da pesquisa aprenderam sobre metodologias ágeis de forma autônoma. A Universidade Federal de Pernambuco não está isenta disto.

Por fim, apesar do objetivo do estudo ter sido alcançado, é uma limitação que os resultados desta pesquisa não podem ser generalizados para toda a área secretarial, visto que a análise foi baseada em apenas profissionais do âmbito da educação pública e a amostra é pequena para uma pesquisa quantitativa. Assim, este estudo é um exercício introdutório à pesquisa. Para pesquisas futuras, recomenda-se: a) a utilização de uma maior amostra de profissionais de diferentes instituições; b) considerar outras metodologias ágeis; c) Identificar formas de abordagens sobre esta temática nos cursos de nível superior de Secretariado

Executivo, e. por fim, d) Identificar novas formas de aplicação das metodologias nas rotinas secretariais.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A. Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, *[S. l.]*, v. 3, n. 2, p. 05–23, 2012. DOI: 10.7769/gesec.v3i2.165. Disponível em: https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165. Acesso em: 10 abr. 2022.

ANDERSON, D. J. **Kanban**: Mudança Evolucionária de Sucesso Para Seu Negócio de Tecnologia. Washington: Blue Hole Press, 2011, 290 p.

ARAÚJO, A. C.; DA SILVA, J. C.; DE OLIVEIRA, P. M.; FULGONI, N. Silva; NASCIMENTO, A. J. S.; SANTANA, N. R. **O secretário no assessoramento de executivos.** 2012. 24f. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Secretariado) – Etec. Dr. Júlio Cardoso, Franca – SP.

BECK, K. *et al*. **Manifesto for Agile Software Development.** 2001. Disponível em: http://agilemanifesto.org/.

BRASIL. Ministério da Educação. RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. [*S. l.*], 23 jun. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022.

CHIERECCI, M.; GOMES, C. Perfil das alunas concluintes do curso de Secretariado Executivo da Unifap conforme a sua própria percepção. In: **XI Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação–Universidade do Vale do Paraíba.** São José dos Campos: São Paulo, 2002.

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

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007

CRUZ, F. **Scrum e Agile em projetos: guia completo**. 1°. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2015. 432 p.

DE FREITAS, Yann Antônio Alves et al. INOVAÇÃO EM TEMPOS DE MUDANÇAS: O TRABALHO SECRETARIAL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19. **Revista Científica da Ajes**, v. 10, n. 20, 2021.

DIGITAL.AI. **15th annual State of Agile Report**. Annual Report for the State of Agile, v. 15, n. 15, 2021. Em negrito fica o nome do periódico CORRIGIR

DOS SANTOS SOARES, M. Comparação entre metodologias Ágeis e tradicionais para o desenvolvimento de software. **INFOCOMP Journal of Computer Science**, v. 3, n. 2, p. 8-13, 2004.

FERREIRA, Francisca Daniele. **A atuação do secretário executivo no setor**

público: o caso da Universidade Federal do Ceará. Ceará: UFC, 2011.

GALVÃO, M. C. B.; PLUYE, P.; RICARTE, I. L. Marques. Métodos de pesquisa mistos e revisões de literatura mistas: conceitos, construção e critérios de avaliação. In **CID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 4-24, 2017.

GOMES, A. F. **Agile**: desenvolvimento de software com entregas frequentes e foco no valor de negócio. Casa do Código, 2013, 163 p.

KUMAR, P.; SASHITI. M. P. Implementing Scrum and Kanban Approaches for E-Commerce Web Application: An Agile Framework.

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: 18 abr. 2022.

MOREIRA, K. D.; SANTOS, A. K. dos; NETO, L. M. Profissional de Secretariado Empreendedor: Um Agente de Mudança. **Revista de Gestão e Secretariado**, *[S. l.]*, v. 6, n. 1, p. 168–186, 2015. DOI: 10.7769/gesec.v6i1.311. Disponível em: https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311. Acesso em: 10 abr. 2022.

MUAYAD, A.; ABUMANDIL, M.; The Impact of Agile Risk Management Utilization in Small and Medium (Smes) Enterprises. **International Journal of Scientific Research and Engineering Development**, v. 4, n. 3, 2021.

PARASURAMAN, A. **Marketing research.** 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991

PRESSMAN, R. S.; MAXIM, B. R.. **Engenharia de software**: uma abordagem profissional. 8 ed. Porto Alegre: AMGH, 2016. 940 p.

REAIS, E. A., REIS I. A.. **Análise Descritiva de Dados**. Relatório Técnico do Departamento de Estatística da UFMG. 2002.

RODRIGUES,L. M. A.; LAVARDA, R. A. B.; MARTINS, C. B. O profissional de secretariado executivo: gestor de informações no processo de formação da estratégia. **Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)**, ISSN 2177-4153, v. 15, n. 3, p. 126-142, 2017.

SILVA, A. C. B. R.. Atuação e competências do secretário executivo: Assessor, Gestor, Consultor, Empreendedor. In: **Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo**, 1. 2010, Toledo, PA. Anais... Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado, 2010. Disponível em: https://abpsec.com.br/abpsec/enasec/I_ENASEC_Anais_CD.zip. Acesso em 09 Abr 2022.

SOARES, M. S. **Comparação entre metodologias Ágeis e tradicionais para o**

desenvolvimento de software. Conselheiro Lafaiete: Unipac, 2005.

SUTHERLAND, J. **A arte de fazer o dobro de trabalho na metade do tempo.** São Paulo: LeYa, 2014. 158 p.

SCHWABER, K.; SUTHERLAND, J. **O Guia do Scrum**: o Guia definitivo para o Scrum: As Regras do Jogo. [*S. l.*]: ScrumGuides.org, 2017. 23 p. Disponível em: https://analisederequisitos.com.br/wp-content/uploads/2020/10/guia-do-scrum-ken-schwaber-scrum-alliance.pdf. Acesso em: 10 abr. 2022.

TORRECILLA-SALINAS, C. J. et al. Agile in public administration: oxymoron or reality? An experience report. **CEUR Workshop Proceedings**, v. 1017, p. 1-8, 2013.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ONLINE

1) Você conhece as metodologias ágeis abaixo?

☐ Sim, Scrum e Kanban
☐ Sim, Apenas SCRUM
☐ Sim, Apenas Kanban
☐ Sim, Outros
☐ Não conheço

2) Você já utilizou alguma das metodologias ágeis, indicadas abaixo, no ambiente de trabalho?

☐ Scrum
☐ Kanban
☐ Lean
☐ Smart
☐ Outras (Se outras, quais?)
☐ Nenhuma

3) Como você aprendeu sobre metodologias ágeis?

☐ No curso de graduação
☐ Em cursos complementares ofertados pela organização
☐ Em cursos complementares por iniciativa própria
☐ Na rotina de trabalho
☐ Outros
☐ Não aprendi sobre metodologias

4) Na lista abaixo, escolha as atividades secretariais em que as metodologias ágeis mais lhe auxiliaram:

☐ Organização de Eventos
☐ Organização de Reuniões
☐ Planejamento de Viagens
☐ Gerenciamento de Informações
☐ Gestão de Documentos
☐ Comunicação Organizacional
☐ Gerenciamento de Rotina
☐ Administração do Tempo
☐ As metodologias ágeis não me auxiliaram

5) Quais impactos você identificou na rotina de trabalho utilizando as metodologias ágeis?

- ☐ Organização de atividades
- ☐ Visualização do fluxo de trabalho
- ☐ Aumento da produtividade
- ☐ Identificação de problemas com mais facilidade
- ☐ Melhoria no trabalho em equipe
- ☐ Maior satisfação do cliente
- ☐ Maior flexibilidade em projetos
- ☐ Melhor Resposta à Mudanças
- ☐ Aumento da qualidade de entregas
- ☐ Não me auxiliaram