



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Trello: uma ferramenta de gerenciamento para suporte das atividades secretariais

EDUARDA BELOTTO ANDREONI TORQUATO

Dezembro de 2017

Florianópolis

EDUARDA BELOTTO ANDREONI TORQUATO

Trello: uma ferramenta de gerenciamento para suporte das atividades secretariais

Relatório de Estágio
Profissionalizante elaborado como
requisito para conclusão do curso
de Secretariado Executivo da
Universidade Federal de Santa
Catarina. Coordenação do estágio,
Prof.^a Dr.^a Maria Ester Moritz.
Orientadora Prof.^a Dr.^a Donesca
Xhafaj

Dezembro de 2017

Florianópolis

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, pois é Dele toda honra e toda glória, sem ele, nada disso seria possível. Agradeço também ao meu esposo, que esteve comigo durante toda essa caminhada, me apoiando e me incentivando a cada etapa e dividindo todas as alegrias e dificuldades que surgiam.

Dedico e agradeço também aos meus pais, que sempre me incentivaram a ter e ser o melhor que eu pudesse, e sempre lutaram para garantir que isso fosse possível.

Agradeço também a todos os meus amigos e colegas de faculdade, que superaram essa jornada junto comigo: Tatiana, Elizandra, Pamella, Dilciomar, Isadora e Amira, por me aturarem e me ajudarem sempre que eu precisei.

Agradeço também à professora Donesca, pela paciência e dedicação em me ajudar a realizar esse relatório da melhor maneira possível, e pelos ensinamentos que ela passou durante toda a graduação. E finalmente, estendo também esse agradecimento a todos os professores que de alguma forma me fizeram ser uma estudante e uma pessoa melhor com seus ensinamentos e experiências de vida, que ajudaram a me transformar na profissional que sou hoje.

RESUMO

Este relatório tem como objetivo demonstrar como o secretário executivo usando o conhecimento agregado no curso em conjunto com a experiência vivenciada no dia a dia de cada trabalho, pode e deve utilizar ferramentas, tecnológicas ou não, para auxiliar na execução das suas funções e ser um facilitador de processos. Para isso, foi implementada a ferramenta Trello, durante 4 meses, em três setores da empresa Fatenp, sendo eles atendimento, secretaria acadêmica e administrativo/financeiro. Após a implementação dessa ferramenta, foi realizada uma avaliação com os participantes e foi concluído que houve uma melhora na comunicação, como também no ambiente de trabalho, porém, para maiores mudanças o tempo de implementação e o engajamento dos participantes precisam ser maiores. Portanto, este relatório demonstrou a sistematização de processos envolvidos na implementação de uma nova forma de organização e comunicação de maneira eficiente, apesar de algumas ressalvas, demonstrando que o Secretário Executivo necessita conhecer esse tipo de ferramentas que facilitem o seu trabalho e estar sempre atualizado no que diz respeito às questões tecnológicas.

Palavras-chave: Trello. Tecnologia. Secretário Executivo.

ABSTRACT

The purpose of this report is to demonstrate how the executive secretary can use the knowledge gained during the undergraduate course, combined with his/her daily job experience to foster his/her work, through the use of tools, technological or not. To reach this objective, a digital tool called Trello was piloted during five months in three departments of the company Fatenp, reception, academic secretary and administrative/financial. After the implementation of this tool, an evaluation was carried out with the participants and it was concluded that there was an improvement in communication, as well as in the work environment, but for greater changes the implementation time and the participants' engagement with the tool need to be greater. Nevertheless, this report demonstrated the systematization of processes involved in the efficient implementation of a new form of organization and communication, despite some caveats, emphasizing that the Executive Secretary needs to know tools that facilitate his/her work and always be up to date with regard to technological issues.

Palavras-chave: Trello. Technology. Executive Secretary.

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 - Registro do ambiente de trabalho antes da mudança realizada	16
Imagem 2 - Lista de Quadros	18
Imagem 3 - Interface de um Quadro específico	18
Imagem 4 - Interface de cada cartão	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	9
2.2 A ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	11
2.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ERA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	12
3 METODOLOGIA	14
3.1 CONTEXTO	14
3.1.1 Local do estágio	14
3.1.2 Participantes	15
3.1.3 Implementação da ferramenta facilitadora	15
3.2 FERRAMENTA UTILIZADA	17
3.3 PROCEDIMENTOS	19
3.4 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS	19
4 RELATO DAS ATIVIDADES	21
4.1 INTRODUÇÃO DAS FERRAMENTAS UTILIZADAS	21
4.2 CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO TRELLO	22
5 AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DA FERRAMENTA UTILIZADA	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
APÊNDICES	28

1 INTRODUÇÃO

Desde a sua criação, a profissão de secretário executivo já sofreu diversas mudanças. No Brasil, apesar de ainda estar evoluindo, sua história até aqui parece apresentar um resultado positivo para o profissional. Com um início tímido e desvalorizado na década de 50, a criação da ABES — Associação Brasileira de Entidades de Secretárias, em setembro de 1976, e finalmente, em 30 de setembro de 1985, mais de 30 anos após o início das atividades secretariais no Brasil, o sancionamento da Lei nº 7.377, complementada depois pela Lei nº 9.261 de 11/01/1996, que regulamenta a profissão de secretário no país, levaram o profissional a evoluir de um simples auxiliador para um agente criativo (PORTAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO, 2014). Segundo Chiavenato (2001, p. 76), “apesar das mudanças significativas, relata-se que somente na década de 90, o profissional de secretariado começou a mudar seu perfil profissional, afastando-se do estereótipo de secretário servente”.

Com esse novo perfil e com a oficialização da profissão, tornaram-se cada vez mais necessários cursos oficiais e de graduação regulamentados. Segundo a Federação Nacional de Secretários e Secretárias (2014), a Fenassec, o primeiro curso de nível superior em Secretariado no Brasil foi criado em 1969 na Universidade Federal da Bahia, mas só foi reconhecido em 1998, através do Parecer 331/98 - DOU 24/8/98. Vários cursos surgiram no país nos anos seguintes, porém foi somente em 3 de novembro de 2004 que o Parecer CNE/CES nº 102 aprovou as diretrizes curriculares nacionais dos cursos de graduação em Secretariado Executivo que regulamentaram a educação superior e passaram a formar um profissional bacharel em Secretariado Executivo (BRASIL, 2004).

Verificando essas diretrizes curriculares, analisei, no Art. 4º da Resolução Nº 3 de 23 de junho de 2005, as competências e habilidades específicas que o curso de graduação deve possibilitar à formação profissional. Uma delas, número XI: “capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos” (BRASIL, 2005), me chamou a atenção, pois demonstra o quanto a tecnologia se tornou importante nos dias de hoje. Segundo Jabur, Oliveira, Santos e Torres (2012) a chegada da informática representou um marco que facilitou o acesso à informação para a secretária executiva, otimizando o seu trabalho. Adelino e Silva (2012, p. 6) também afirmam que “O Secretário Executivo, profissional que lida com informação

diariamente, ganhou com este avanço tecnológico um aliado para a realização das suas atividades cotidianas”.

Neste sentido, este trabalho busca relatar as ações empreendidas por mim como estagiária para demonstrar como o secretário executivo pode ser um facilitador de processos, e como, usando o conhecimento agregado no curso em conjunto com a experiência vivenciada no dia a dia de cada trabalho, o profissional pode e deve utilizar ferramentas, tecnológicas ou não, para auxiliar na execução das suas funções. Mais especificamente, o objetivo geral deste trabalho é sistematizar os processos envolvidos na implementação de uma ferramenta tecnológica – Trello – e seu impacto na rotina de um ambiente corporativo, e o objetivo específico é demonstrar como o secretário executivo pode ser um facilitador de processos e auxiliar a organização e seus colaboradores do setor administrativo a otimizar seu tempo e concluir suas tarefas mais facilmente através do uso da tecnologia.

Além dessa seção introdutória, esse relatório tem outras 5 seções. No referencial teórico abordarei a importância da tecnologia para o profissional de secretariado, na Metodologia, apresentarei a instituição na qual faço o estágio e relatarei brevemente os procedimentos adotados na condução desse estudo. A seção 3 trará o relato das atividades desenvolvidas e, na seção seguinte apresentarei uma avaliação da mudança realizada. Finalmente, na conclusão tecerei considerações acerca da experiência da implementação da ferramenta Trello, e o aprendizado que obtive durante o estágio.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa seção apresenta o referencial teórico utilizado no projeto realizado na Faculdade de Tecnologia Nova Palhoça referente a implementação de uma ferramenta de organização virtual que contribui para o trabalho do secretário executivo. Ademais, procuro demonstrar como a tecnologia auxilia no trabalho do profissional de Secretariado Executivo.

2.1 A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de Secretário Executivo tem suas primeiras funções datadas das civilizações antigas. Os escribas, que em hebraico significa contar, eram homens que dominavam a escrita da época, além de realizar operações matemáticas e arquivar “documentos” (PORTAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO, 2014). Segundo Ferreira (2011, p. 21), “Os escribas na Idade Antiga eram considerados privilegiados, pois detinham o conhecimento e o poder, porque seus registros eram merecedores de confiança”. A autora cita ainda que:

Para qualificar-se como escriba, o indivíduo frequentava importantes escolas como de Mênfis ou Tebas. Formar-se escriba significava ingressar na classe oficial culta, isentando-se do trabalho servil e vislumbrando a possibilidade de ocupar os mais elevados cargos públicos (SABINO; ROCHA, 2004, p.5, *apud* FERREIRA, 2011, p.21).

Porém, assim que o acesso das pessoas comuns à leitura e à escrita foi tornou-se possível, os escribas perderam o prestígio e passaram a realizar novas funções, ganhando inclusive novas nomenclaturas como: eruditos, filósofos, professores e copistas (SANTOS E SANTOS, 2008). Para Ferreira (2011) as funções secretariais na Idade Média eram praticamente inexistentes, sendo considerados apenas os monges da Igreja Católica que trabalhavam como copistas.

Com a revolução Industrial no século XVIII, novas máquinas surgiram nas empresas e assim cresceu a necessidade de uma assessoria administrativa, fazendo com que o secretário “ressurgisse”, assumindo também essa função (PORTAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO, 2014). A ida dos homens às duas

Guerras Mundiais abriu espaço para as mulheres entrarem com mais força no mercado de trabalho, já que, até então, o papel delas se limitava a funções mais rotineiras, fazendo com que assim elas passassem a ocupar funções antes predominantemente masculinas (SILVA E SILVA, 2013).

Em 1873, começaram a ser fabricadas as primeiras máquinas de escrever e Lilian Scholes, filha do criador desse engenho, foi a primeira mulher a testá-la. Anos depois, o dia do aniversário de Lilian foi consagrado como o Dia da Secretária (FERREIRA, 2011).

Em 1935, oficializa-se o termo secretária para designar aquela profissional cuja principal ferramenta de trabalho era uma máquina de escrever, e que não mais poderia ser designada como datilógrafa, para não ser caracterizada como uma simples operadora de máquina. Aumentando o número de tarefas, além de estenografar (taquigrafar) ou datilografar, essa nova profissional acumulava outras tarefas: arquivar, anotar recados, receber e efetuar ligações telefônicas, entre outras. Concluindo, os chefes perceberam, então, que poderiam delegar mais as suas secretárias, além das tarefas mecânicas como, por exemplo, responder às cartas comerciais. Assim, começou-se a exigir das secretárias maiores conhecimentos técnicos. A secretária passou a administrar a agenda, a receber e a encaminhar visitantes, e até a ser chamada para “dar palpites” nas decisões gerenciais (GARCIA, 1999, p.58 *apud* FERREIRA, 2011, p.23).

Não há uma explicação para o surgimento do termo secretário executivo, porém, a hipótese mais discutida é de que o termo surgiu por conta das exigências de conhecimento citadas acima, e por secretárias trabalharem direto com executivos, conforme citam Bertocco e Loyola (1979, p.10 *apud* SABINO, 2014, p.8) “Nós secretárias temos como meta ser executivas, já que além de possuímos conhecimentos técnicos [...] nos convertemos automaticamente em ‘braço direito’ de nosso chefe”.

Por meio dessa breve descrição do percurso da profissão da secretária é possível perceber que essa é uma posição que teve seu papel reconhecido (isto é, mais uma vez valorizado) com o advento dos avanços tecnológicos, pois foram eles que permitiram que esses profissionais não mais precisassem dedicar tanto tempo a funções técnicas tais quais datilografias, cópias, idas ao correio. A seção que se segue irá discorrer sobre as características dessa nova era da informação.

2.2 A ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Desde os tempos da máquina de escrever, muitas mudanças e evoluções aconteceram no mundo. Uma das mais significativas foi o surgimento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Para Castells (1999), por volta do início da década de 70 que as TICs se difundiram amplamente e revolucionaram o modelo mundial.

Segundo Alecrim (2004, *apud* ADELINO E SILVA, 2012, p.6), a Tecnologia da Informação (TI), pode ser definida como “um conjunto de soluções através da computação, (...) um bem que agrega valor a uma empresa”. Já Balarine (2002) afirma que a TI “corresponde a objetos (hardware) e veículos (software) destinados a criarem Sistemas de Informação (SI) ” e que estes últimos são “os resultados da implementação da TI, através da utilização de computadores e telecomunicações”. Desta maneira, pode-se entender a tecnologia da informação como uma grande aliada na otimização e organização de processos, não apenas para os profissionais ou para as empresas, mas para a sociedade em geral.

Complementando o exposto acima, Angeloni (2008) afirma que a internet é um recurso que não deve ser considerado apenas como um suporte tecnológico, mas também como uma verdadeira forma de organização, pois altera o modo como a informação percorre tanto dentro da organização quanto entre outras organizações. Rezende e Abreu (2008, *apud* LIMA E SOARES, 2014) discorrem também que essa evolução obriga as empresas a utilizar cada vez mais a tecnologia para aumentar sua produtividade e sair na frente dos concorrentes, através da otimização do tempo e da forma de realizar cada processo. O fato é que “as ferramentas utilizadas outrora, na gestão das organizações, devem buscar acompanhar a evolução tecnológica”. (ANDRADE, BARBOTIN, MARTINS E ROCHA, 2015, p.70)

A nível individual, Brancher e Santos (2007, p.3) defendem que com o surgimento da tecnologia, surgiu também um novo tipo de profissional, com um novo perfil, que precisa estar atualizado e “ter a capacidade de compreender, captar, analisar e interpretar a realidade globalizada, adaptando a tecnologia disponível para melhor atender o seu cliente”. Andrade et al (2015, p.67) concordam afirmando que as pessoas que possuem domínio de ferramentas de TIC e da internet hoje em dia “destacam-se no mercado de trabalho e podem utilizar suas

potencialidades de maneira a tornar o trabalho mais eficiente”. Podemos pensar, então, na necessidade de os Secretários Executivos se habituarem a que otimizem seu trabalho, entre as quais os novos meios da tecnologia da informação (AZEVEDO E COSTA, 2000 *apud* LIMA E SOARES, 2014, p.140).

2.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

No início da década de 80, quando os primeiros computadores individuais começaram a surgir, eles foram testados primeiramente pelas secretárias nos escritórios. Tendo sido aprovados pelas mesmas e pelos chefes, com o tempo vieram a substituir as máquinas de escrever facilitando o domínio das ferramentas de comunicação e de criação (LIMA, 2002, *apud* SOUZA, 2010, p.8).

D’Elia e Neiva (2009, *apud* ANDRADE et al, 2015, p. 67) afirmam que o secretário pôde aproveitar as TICs para gerenciar sua comunicação interna e externa e gerenciar suas atividades diárias, entre outras possibilidades.

Para Jabur et al (2012), a internet possibilitou à secretária executiva a comunicação com todos os setores organizacionais, ocasionando uma troca de saber que contribui não apenas para o crescimento do profissional como também para o da empresa. Andrade et al (2015) afirma também que as ferramentas de TIC são fundamentais para o profissional de secretariado de modo que através destas ele possa lidar com as informações neste meio, o que possibilita que o gerenciamento das mesmas seja feito com mais eficiência.

Desta maneira, é essencial o uso da informática durante o ofício, pois esta proporciona ao secretário executivo ferramentas que tornam seu trabalho mais produtivo e com melhor qualidade, por exemplo, gerindo melhor o tempo, coordenando o trâmite de papéis, mantendo atualizados arquivos e manuais informatizados (JABUR et al, 2012).

Outrossim, os que utilizam estas ferramentas devem se aprofundar nas mesmas de maneira que entendam a real finalidade de seu uso, assim impedindo que sejam desperdiçados recursos aplicados pelas organizações por conta do mau uso destas ferramentas (ANDRADE et al, 2015, p. 71).

Levando tudo isso em consideração - a mudança no perfil do secretário, os avanços tecnológicos, o impacto disso na atuação do secretário, e a necessidade do

secretário se familiarizar com os diferentes recursos, - o objetivo deste trabalho é relatar ações que eu realizei como estagiária com o intuito de facilitar o trabalho e otimizar o tempo do profissional de secretariado executivo, mostrando-o como um facilitador de processos através do uso da tecnologia.

3 METODOLOGIA

Esta seção irá descrever os passos que envolveram a implementação da ferramenta Trello, um software online e gratuito, e as mudanças que essa implementação proporcionou, quanto a melhora no processo de transferência de informação e de delegação de tarefas repassadas de superiores para subordinados, e vice-versa, na empresa Fatenp - Faculdade de Tecnologia da Nova Palhoça. Este processo aconteceu com o setor de atendimento e de secretaria acadêmica da empresa e foi realizado ao longo de quatro meses na referida empresa.

3.1 CONTEXTO

3.1.1 Local do estágio

A Faculdade de Tecnologia Nova Palhoça (Fatenp) é um Instituto de Ensino Superior instalado no município de Palhoça desde 2011. Em abril de 2015, ela foi incorporada à Universidade do Grande Rio (Unigranrio), o terceiro maior grupo educacional do Rio de Janeiro que possui 47 cursos de graduação, além de pós-graduação (mestrado e doutorado) e ensino médio. A Fatenp possui cerca de 60 funcionários e 270 alunos distribuídos entre oito cursos de graduação: Administração, Ciências Contábeis, Educação Física, Processos Gerenciais, Gestão Pública, Logística, Jogos Digitais e Design de Interiores (sendo os cinco últimos de Graduação Tecnológica). Além disso, é polo do Ensino a Distância (EAD) da Universidade do Grande Rio (Unigranrio), com 13 cursos: Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção, Gestão Ambiental, Gestão Financeira, Logística, Marketing, Pedagogia, Processos Gerenciais, Recursos Humanos, Redes de computadores e Teologia (A INSTITUIÇÃO, 2016).

Este relatório está fundamentado nas atividades desenvolvidas por mim nesta empresa, onde trabalhei por um período de 4 meses com colaboradores do atendimento e da secretaria acadêmica. Entre outras, as tarefas desenvolvidas por mim eram: arquivamento, digitalização e organização de documentos, atendimento aos alunos, professores e à comunidade, auxílio na organização de eventos,

atendimento telefônico, auxílio às atividades da secretaria acadêmica e utilização de ferramentas do Office, Internet e webmail.

O conteúdo deste relatório irá abordar praticamente todas essas atividades relatadas, uma vez que a ferramenta implementada facilita a realização de cada uma delas, mas não será dado foco a nenhuma delas especificamente.

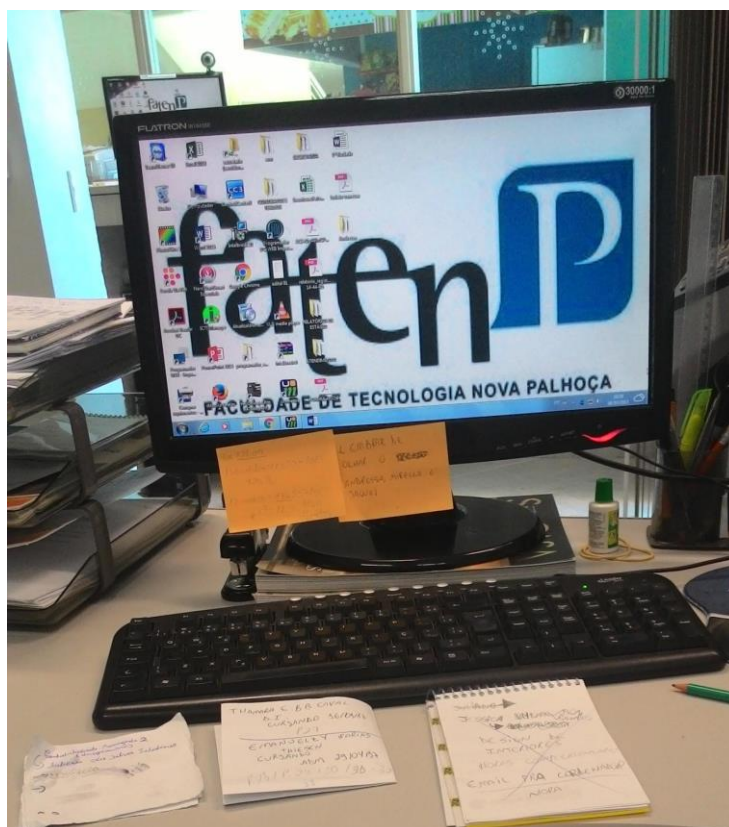
3.1.2 Participantes

Essa implementação teve a participação de quatro colaboradores da empresa: a secretária acadêmica da Instituição, que é responsável pela gestão documental e pela gestão da vida acadêmica do aluno, tem trinta anos de idade e trabalha na Fatenp a três anos nesse cargo, apesar de ser formada em Biblioteconomia. Outra participante é a coordenadora de relacionamento com o aluno, que organiza os eventos, e é responsável pela gestão de bolsas e estágios, além de ser a supervisora do setor do atendimento, tem trinta e um anos de idade, está a um ano na empresa e a dez meses no cargo e é formada em Marketing. Também participou da implementação a auxiliar administrativa, que é responsável pelo atendimento aos alunos, pais e professores, pela organização de eventos, atendimento telefônico e arquivo de documentos, tem 24 anos, está a 2 meses na empresa e é Técnica em Marketing. E a última participante fui eu, que realizo as mesmas funções da auxiliar administrativa, além de dar suporte à secretária acadêmica em suas atividades, tenho 23 anos e estou na empresa a 3 meses. Todas as participantes afirmaram gostar de trabalhar com a tecnologia para facilitar seu trabalho.

3.1.3 Implementação da Ferramenta Facilitadora

Assim que iniciei o estágio, notei que a organização de informações que precisavam ser repassadas a terceiros e a delegação de atividades eram realizadas de uma maneira desorganizada, com o uso de pedaços de papéis e *post-its*, de maneira que nem sempre a informação chegava ao destino correto ou da maneira correta, como mostra a imagem abaixo:

Imagem 1 - Registro do ambiente de trabalho antes da mudança realizada



Fonte: Autora

Ao observar a maneira como isso acontecia, percebi que muitas vezes alunos ou “clientes” ficavam sem um feedback por esquecimento do responsável por repassar a informação. Verifiquei também, que havia uma sobrecarga de tarefas para determinadas pessoas, por falta de tempo para delegá-las da maneira correta.

Ao constatar esses pontos a serem melhorados, comecei a pesquisar qual seria a melhor maneira para resolver essa situação, examinando algumas ferramentas online com as quais tive contato no curso de Secretariado Executivo. Encontrei três ferramentas, Trello, Asana e Kanban, com a utilidade necessária, e então solicitei a autorização da minha supervisora para implementação de uma delas.

Após receber autorização, escolhi implementar a ferramenta Trello. Conforme descrito anteriormente, foi realizada essa mudança no setor do atendimento e da secretaria acadêmica, composta por 4 pessoas, incluindo a mim. Na próxima seção (Relato das atividades), farei a descrição de como foi realizada essa implementação.

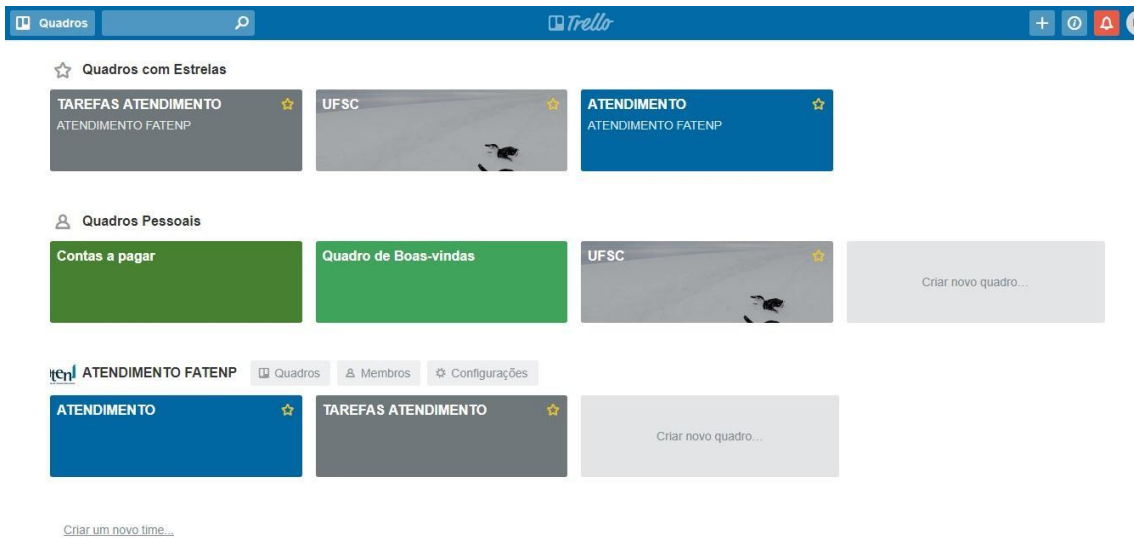
3.2 FERRAMENTA UTILIZADA

A ferramenta que escolhi foi o software Trello, que organiza as informações em quadros, possibilitando a criação de listas e tarefas. A escolha se deu por ser de simples manuseio e por ser o único em português, já que a maioria das participantes não são fluentes em outra língua. É versátil, se adapta às necessidades de quem o utiliza, e pode ser usado apenas por uma pessoa como também por um grupo de pessoas. Ele é baseado no método Kanban, que é a palavra japonesa para cartão ou sinal e que Moura (1989, *apud* DAL ZOT E MARODIN, 2005, p.2) define como “um sistema de controle de fluxo de materiais, usando cartões”.

Funciona em versão gratuita e paga; a gratuita, porém, oferece mais do que o suficiente para as necessidades do ambiente de trabalho. A própria Trello Inc., criadora do software, o define como “a maneira gratuita, flexível e visual de organizar tudo, com quem quiser”. Em maio de 2015 o Trello entrou no mercado internacional, com versões traduzidas para três países, entre eles o Brasil (TRELLO, 2017).

Tanto na utilização individual quanto na utilização em grupo, ele permite anexar arquivos, fazer comentários, delimitar prazos, fazer *checklists*, anexar etiquetas coloridas e visualizar comentários e alterações feitas pelos outros membros do grupo. As imagens abaixo demonstram a interface simples e fácil de usar do Trello, e algumas atividades que são possíveis de se realizar:

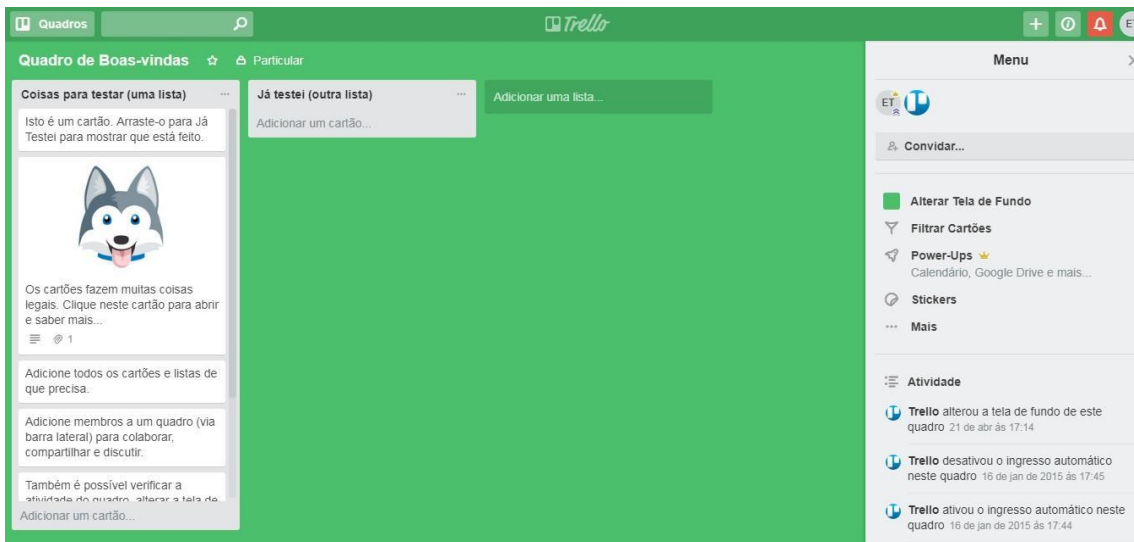
Imagem 2 - Lista de Quadros



Fonte: Autora

A imagem 2, mostra a interface inicial do Trello, que mostra todos os quadros que o usuário utiliza, separando por quadros pessoais, quadros de grupos e quadros favoritos.

Imagem 3 - Interface de um Quadro específico



Fonte: Autora

A imagem 3, mostra um dos quadros, com duas listas e vários cartões de tarefas já adicionados.

Imagem 4 - Interface de cada cartão



Fonte: Autora

A imagem 4 mostra o que é possível realizar em cada cartão de tarefas, conforme citado anteriormente.

3.3 PROCEDIMENTOS

A implementação da ferramenta foi realizada em duas etapas, que foram:

a) Implementação da Ferramenta no contexto individual:

Na etapa inicial, fiz uma pesquisa mais aprofundada sobre o Trello, e comecei a utilizá-lo, passando todas as minhas atividades rotineiras e também recados que eu precisaria entregar a outras pessoas para ele. Para o fim que eu estava buscando, a utilização dele apenas por mim não iria funcionar, por isso foi implementada a segunda etapa.

b) Implementação da Ferramenta no contexto geral:

Nesta etapa, passei informações básicas aos meus colegas e superiores de como funciona o Trello e de que maneira poderíamos utilizá-lo. Além disso, passei

também essas informações ao setor financeiro¹, por solicitação da gerente que aderiu à ideia para aquele setor. Na próxima sessão, detalharei melhor como ocorreu cada parte do processo de implementação do Trello.

3.4 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

Segundo Nogueira (2002, p.2) questionários com perguntas abertas, “têm como vantagem a característica de explorar todas as possíveis respostas a respeito de um item”. Consoante a isso, foi definido que a coleta de dados para embasamento da avaliação dos resultados do presente relatório seria feita por meio de um questionário aberto (ver Apêndice A), por esse proporcionar a obtenção de dados de uma forma livre e sigilosa.

Este questionário continha 6 perguntas abertas nas quais as colaboradoras puderam expor suas opiniões sobre a mudança e sobre a ferramenta, sem precisar se identificar. Este instrumento se mostrou útil por melhor estruturar uma estratégia de coleta de dados para a avaliação dos resultados da implementação da mudança.

¹O setor financeiro não iria participar dessa mudança no início, porém, ao verificar que a ferramenta poderia auxiliá-los, a gerente do setor solicitou minha ajuda para capacitar os colaboradores para o uso do Trello.

4 RELATO DAS ATIVIDADES

As etapas citadas acima foram implementadas após uma conversa com meu superior na qual mostrei o quanto os processos realizados anteriormente, ou a falta deles, estava prejudicando a instituição, e o quanto essa ferramenta que eu gostaria de implementar poderia melhorar esses problemas.

4.1 INTRODUÇÃO DA FERRAMENTA UTILIZADA

De acordo com Lopes (2009, p. 1000), a “capacidade tecnológica e desenvolvimento regional influenciam-se reciprocamente [...]”. Para a autora, com o padrão de adoção de novas tecnologias, espera-se que haja um surgimento de atividades inovadoras, “originando novas estruturas territoriais, através da instalação de empresas mais avançadas ou da reestruturação das existentes, mais eficientes e competitivas” (LOPES, 2009, p. 1000).

Desta maneira, para melhor demonstração de como o Trello iria funcionar, e também para já otimizar meu tempo, decidi primeiramente utilizá-lo para anotação das minhas tarefas e recados para depois passar para os outros funcionários.

Minha primeira atividade foi anotar no Trello as minhas tarefas diárias, apenas para meu controle, pois antes elas estavam descritas no manual. Em seguida, todos os recados que eu recebi e não consegui repassar na hora anotei no Trello, e não em *post-its* como era feito antes. Com isso, comecei a limpar todos os meus *post-its* e papéis de recado da mesa, o que deixou o ambiente muito mais organizado e agradável de se trabalhar.

Após esta etapa, apresentei a ferramenta para minha colega de trabalho e, com uma breve explicação de como ela funcionava, mostrei o tutorial do Trello no próprio site e expliquei de que maneira eu estava o utilizando, deixando claro o quanto meu trabalho diário tinha sido facilitado, corroborando o citado por Jabur et al no início deste relatório. Logo em seguida, então, ela começou a utilizá-lo, otimizando ainda mais o tempo dela e o meu, nas tarefas em que dividimos.

Com o tempo, nossas supervisoras perceberam a importância, e depois de uma leve resistência inicial também começaram a utilizar o Trello. O setor administrativo/financeiro também notou a diferença no trabalho e percebeu a necessidade de implantar essa ferramenta. Desta forma, na próxima subseção

descrevo como capacitei os funcionários do atendimento, secretaria acadêmica e administrativo/financeiro para utilização do Trello.

4.2 CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO TRELLO

Ao longo do estágio, conversando com colegas de trabalho e supervisores, foi notada a necessidade de utilização de uma ferramenta para melhorar a comunicação e o fluxo de informação do setor, pois muitos funcionários anotavam recados e informação em pedaços de papéis ou blocos de notas, que muitas vezes acabavam se perdendo sobre a mesa, além de deixar o ambiente de trabalho desorganizado.

Alguns colaboradores, tentando se organizar melhor, até utilizavam uma agenda física para anotar as informações, mas acabavam se perdendo em meio a tantos dados na mesma folha, ou às vezes até esquecendo de repassar por não ser algo que buscavam checar a todo momento.

Desta maneira, após a aprovação da utilização do Trello, utilizei o tutorial disponibilizado no primeiro acesso a ferramenta para capacitar os colaboradores. Primeiramente, eu mesma me capacitei utilizando o tutorial, depois sentei individualmente com cada colaborador mostrando como criar a conta no Trello, e como utilizar suas funcionalidades básicas, da maneira que eu estava utilizando, conforme demonstram as imagens da seção anterior.

Após a realização da capacitação, com orientação da diretoria, compartilhei o link do blog Trello que contém diversos artigos sobre ele, para auxiliar a sanar as dúvidas que surgiram. A diretora, já sendo usuária dessa ferramenta, decidiu também implantar entre os coordenadores dos cursos, compartilhando os links com eles também.

5 AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SOFTWARE IMPLEMENTADO

Após quatro meses da implementação da ferramenta, realizei um questionário com os participantes para entender a opinião de cada um sobre a ferramenta e verificar se o objetivo principal para a implementação foi atingido. Além do questionário aplicado a eles, realizei uma análise pessoal sobre o meu trabalho antes do uso da ferramenta e após, e tive uma conversa com eles para ouvir mais detalhes sobre suas opiniões. Seguem abaixo as considerações.

Foi notado por todos os funcionários que o Trello é uma ferramenta simples e de fácil manuseio. Porém, apenas uma das participantes conseguiu utilizá-lo de forma efetiva, as outras duas relataram dificuldades para se acostumar a utilizar a ferramenta, já que o uso era online, e elas estavam habituadas a realizar essas ações em meio físico.

As colaboradoras alegaram perceber uma melhora no ambiente físico, pela diminuição de papéis e notas adesivas, e na comunicação, corroborada pela participante A que afirmou: “a comunicação interna melhorou entre turnos diferentes”. Além disso, a participante B completou dizendo que está utilizando o Trello também para outras tarefas: “Comecei a utilizá-la para fins pessoais e está me ajudando na organização geral”.

Ademais, elas demonstraram interesse em se aprofundar mais nas funcionalidades da ferramenta, conforme pois informaram que o tempo de implementação até a realização do questionário para esse relatório foi curto para abranger todas as funcionalidades, conforme afirma a participante C: “Não acho que foi aplicada tempo suficiente...” e “Achei prática, embora não conheça a ferramenta profundamente”.

Advinda da minha reflexão e sistematização das minhas ações no ambiente de trabalho, notei uma evolução na organização tanto física quanto mental das informações, além de notar uma grande melhora na comunicação com minhas superiores e com as tarefas delegadas a mim. Em resumo, o software Trello foi bem aceito pelos funcionários, melhorou o fluxo de informações, ou a comunicação, e a organização das informações, porém o tempo de implementação não foi suficiente para analisar todas as funcionalidades da ferramenta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de demonstrar como o secretário executivo, usando o conhecimento agregado no curso em conjunto com a experiência vivenciada no dia a dia de cada trabalho, pode e deve utilizar ferramentas, tecnológicas ou não, para auxiliar na execução das suas funções e ser um facilitador de processos, eu me propus, durante um período de quatro meses, implementar a ferramenta Trello no meu setor de trabalho no meu local de estágio.

Após esse período, verifiquei uma transformação edificante no meu ambiente de trabalho, assim como tive um feedback positivo dos colaboradores participantes. Foram notadas uma melhora na comunicação, como também no ambiente de trabalho, e, mesmo com tão curto tempo de implementação, as participantes ficaram satisfeitas com o resultado.

É importante salientar que as colaboradoras afirmaram que para maiores mudanças e para maior aproveitamento de todas as funcionalidades da ferramenta, o tempo de implementação e o engajamento de todos os participantes precisam ser maiores. Também é relevante ressaltar que, somente o aprendizado do curso de graduação não possibilita ter o conhecimento das novas tecnologias. Porém, é necessário utilizar a visão e a capacidade de pensar e inovar adquiridas na graduação somadas às atividades diárias e a capacitações extras para conseguir realizar mudanças e acrescentar no seu ambiente de trabalho.

Diante do exposto, este relatório demonstrou a sistematização de processos envolvidos na implementação de uma ferramenta tecnológica – Trello – e seu impacto na rotina de um ambiente corporativo, criando uma nova forma de organização e comunicação de maneira eficiente, e demonstrando que o Secretário Executivo necessita conhecer ferramentas que facilitem o seu trabalho e estar sempre atualizado.

Com esse trabalho, verifiquei a importância de ser capaz de realizar uma modificação no meu ambiente de trabalho, como Secretária Executiva, e me fez notar a capacidade de influenciar que este profissional possui.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADELINO, F.J.S.; SILVA, M.A.V., A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 05-23, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 18 setembro 2017

A INSTITUIÇÃO. FATENP. Faculdade de Tecnologia Nova Palhoça. 2016. Disponível em: <<https://www.fatenp.com.br/a-instituicao>>. Acesso em: 30 outubro 2017.

ANDRADE, T. de S. et al. Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 6, n. 2, p 65-87, mai./ago. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328>>. Acesso em: 27 setembro 2017

ANGELONI, M.T. **Organização do conhecimento**: infraestrutura, pessoas e tecnologia. 2 ed, São Paulo: Atlas, 2008.

BALARINE, O.F.O. Gestão Da Informação – Tecnologia Da Informação Como Vantagem Competitiva. *RAE-eletrônica*, São Paulo, v.1, n.1, jan-jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v1n1/v1n1a05>>. Acesso em: 27 setembro 2017

BRANCHER, N.; SANTOS, M.E.M. dos. O Domínio das Línguas Estrangeiras e o Profissional de Secretariado Executivo Bilíngüe. *Secretariado Executivo em Revista*, Passo Fundo, v.3. 2007. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1757/1166>>. Acesso em: 20 setembro 2017

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Básica. **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. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 30 agosto 2017

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Básica Nº 102/2004**. Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0102.pdf>>. Acesso em: 12 setembro 2017

CHIAVENATO, I. **Construção de talentos**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DAL ZOT, F.; MARODIN, G. Implantação de sistema kanban em empresa prestadora de serviços de assistência técnica. In: Simpósio da Engenharia de Produção (SIMPEP), 12, 2005, Bauru. *Anais...* Bauru, 2005. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=12> Acesso em: 11 outubro 2017

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. 2014. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/e_educacao_escolas.html>. Acesso em: 29 agosto 2017

FERREIRA, F.D. A atuação do secretário executivo no setor público: o caso da Universidade Federal do Ceará. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior – Poleduc, Fortaleza, CE, Brasil. 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf>. Acesso em: 22 setembro 2017

JABUR, D.M. et al. A Secretária Executiva e o uso da Informática no seu dia a dia. In: SEMANA DO ADMINISTRADOR DO SUDOESTE DA BAHIA, 1, 2012, Bahia. *Anais...*Bahia, 2012. p. 1-14. Disponível em: <<http://periodicos.uesb.br/index.php/sasb/article/viewFile/3220/2916>>. Acesso em: 15 setembro 2017

LIMA, M.A.; SOARES, A. de P.L. O Secretário Executivo e a Tecnologia da Informação: um Estudo Sobre a Utilização de Recursos Tecnológicos Pelos Profissionais da Cidade de Belém/Pa. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 5, n. 2, p 138-157, mai./ago. 2014. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254/pdf_58>. Acesso em: 20 setembro 2017

LOPES, M. do C.B. Redes, tecnologia e desenvolvimento territorial. In: CONGRESSO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL DE CABO VERDE: REDES DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 1, 2009, Cabo Verde. *Anais...* Cabo Verde: APDR, 2009. p. 995-1015. Disponível em: <<http://www.apdr.pt/congresso/2009/pdf/Sess%C3%A3o%2011/24A.pdf>>. Acesso em: 16 novembro 2017.

NOGUEIRA, R. Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real. Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2002. Disponível em: <<http://www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/350.pdf>>. Acesso em: 22 novembro 2017.

PORTAL DO SECRETARIADO. **História dos Secretários**. 2014. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=HistoriaSecretarios>>. Acesso em: 29 agosto 2017

SABINO, R.F. Manuais para a educação de um ofício feminino nas décadas de 1960 e 1970. *Acta Scientiarum Education*, Maringá, v. 36, n. 1, p. 51-61, jan./jun., 2014. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciEduc/article/view/21559/12432>>. Acesso em: 05 outubro 2017

SANTOS, K.L.S. dos; SANTOS, M L.C. dos. O Profissional de Secretariado Aliando a Profissão à Maternidade. *Secretariado Executivo em Revista*, Passo Fundo, v. 4. 2008. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1769/1177>>. Acesso em:

SILVA, G.C.; SILVA, S.G. A Evolução Do Profissional Do Secretariado Executivo E A Inteligência Emocional. *Revista Conexão Eletrônica*. V. 10 n. 1, p.617-631. 2013. Disponível em: <<http://revistaconexao.aems.edu.br/edicoes-antteriores/2013/ciencias-sociais-aplicadas-e-ciencias-humanas-2/?perPage=25>>. Acesso em: 25 setembro 2017

SOUZA, R.A. de L.e. O Profissional do Secretariado e Seus Desafios no Contexto da Sociedade Globalizada. *Secretariado Executivo em Revista*, Passo Fundo, v.6. 2010. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2099/1315>>. Acesso em: 27 setembro 2017

TRELLO. 2017. Disponível em: <<https://trello.com>>. Acesso em: 11 outubro 2017

APÊNDICE A

Questionário de Avaliação do Trello

1. Você se considera bem-sucedido/a no uso das novas tecnologias (computador, smartphones, tablets) no seu dia-a-dia?
2. Ainda que exista a possibilidade de fazermos muitas coisas usando programas e aplicativos nos nossos computadores, você diria que é o tipo de pessoa que prefere fazer as coisas 'à moda antiga'? Exemplo: ter uma agenda em papel ao invés de usar a do celular, ler documentos impressos ao invés de lê-los no formato eletrônico, fazer ligações ao invés de usar chats (do tipo *Whatsapp*), imprimir fotos ao invés de mantê-las apenas em formato digital, etc. Se você respondeu 'sim', por que prefere fazer as coisas assim?
3. O que você achou da ferramenta Trello? Ela é uma ferramenta fácil de se trabalhar?
4. Você percebeu mudanças no seu ambiente físico de trabalho com a implementação dessa ferramenta? Se sim, qual/quais?
5. Você percebeu mudanças no seu tempo de trabalho com a implementação dessa ferramenta? Se sim, qual/quais?
6. Após o término deste relatório você pretende continuar utilizando essa ferramenta, sem aliar necessariamente esse uso com o teu trabalho? Justifique.

APÊNDICE B

Quadro de Respostas das Participantes:

Participantes	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4	Questão 5	Questão 6
A	Sim	Não, gosto de facilidade prefiro usar aplicativos entre outras ferramentas tecnológicas.	Sim é uma agenda de fácil manuseio.	Sim, a comunicação interna melhorou entre turnos diferentes.	Não	Sim, achei de fácil manuseio para a organização dos processos de atividades.
B	Sim	Não, Eu prefiro os meios digitais pois temos como programá-los para nos avisarem na hora certa sobre determinadas tarefas	É uma ferramenta simples, e auto explicativa, diversas funções.	Menos papeis, mais informações com menos materiais na mesa	Eu notei uma melhor comunicação interna na equipe, uma divisão de tarefas simples e clara	Sim, comecei utiliza-la para fins pessoais e está me ajudando na organização geral
C	Sim	Não	Achei prática, embora não conheço a ferramenta profundamente. Foi fácil de trabalhar, de entender o mecanismo da ferramenta.	Não acho que foi aplicada tempo suficiente para termos muitas mudanças, mas ajudou bastante na comunicação.	Não	Se houver necessidade sim