



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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE JIRA NO CIASC: RELATO SOBRE EXPERIÊNCIA
DE ESTÁGIO**

VICTOR SAFT BORGONOVO

**FLORIANÓPOLIS
2023**

VICTOR SAFT BORGONOVO

**UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE JIRA NO CIASC: RELATO SOBRE EXPERIÊNCIA
DE ESTÁGIO**

Relatório de Estágio
Profissionalizante
elaborado como requisito
para conclusão do curso de
Secretariado Executivo da
Universidade Federal de
Santa Catarina. Sob
orientação do Prof. Daniel
Serravalle de Sá.

FLORIANÓPOLIS
2023

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer à minha família, não conseguiria chegar até onde estou sem o apoio constante de vocês durante não só o meu período de formação, mas durante minha vida inteira. Em especial, quero agradecer meus pais, Luis Carlos e Diana, que mesmo de longe nunca deixaram de prover e de me escutar quando eu mais precisava.

Em seguida, gostaria de agradecer a todos os meus amigos que me acompanharam durante os últimos anos. Tento sempre ser a melhor versão possível de mim me inspirando em vocês.

Aos meus professores, obrigado por me orientar durante um período tão importante da minha vida. Ao meu orientador, Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá, agradeço-o por ser meu guia e pelo apoio constante.

Agradeço a Prof^a Dr^a. Maria Ester Wollstein Moritz, Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo por nunca desistir de me atender e sanar minhas dúvidas.

Por fim, agradeço a Universidade Federal de Santa Catarina pelo acolhimento e pelas inesquecíveis experiências, sempre serei grato.

RESUMO

O objetivo deste relatório é apresentar e discutir minhas atividades realizadas durante o período de estágio na Gerência de Recursos Humanos do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (GEREH/CIASC). O estágio é parte dos requisitos necessários para a conclusão do curso de Bacharelado de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina. Entre as atividades realizadas durante o período de estágio, destaca-se a organização e manutenção do email do setor de Recursos Humanos e o controle e atribuição das tarefas relacionadas à Gerência de Recursos Humanos, realizadas por meio do software Jira. Este software, que utiliza como base o sistema de organização *Kanban*, foi usado diariamente durante o período de estágio e se provou uma ferramenta indispensável não só para a gerência de recursos humanos, mas como para o funcionamento da empresa como um todo. Em retrospecto, ficou evidente como os conhecimentos adquiridos durante o curso de Secretariado Executivo foram fundamentais para o desempenho das tarefas que me foram atribuídas. Por fim, meu tempo e minhas experiências como estagiário de secretariado executivo no CIASC foram essenciais para me habituar com o meio corporativo e me preparar para entrar no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Secretariado executivo. Jira. Gestão de tarefas. Sistemas de Organização.

ABSTRACT

The objective of this report is to present and discuss my activities during the internship period at the Human Resources department at Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (GEREH/CIASC). The internship is one of the necessary requirements to complete the Bachelor's degree course in Executive Secretariat at the Federal University of Santa Catarina (UFSC). Among the activities performed during the internship period, I highlight the organization and maintenance of the Human Resources department email and the control and assignment of demands related to the department by means of the Jira software. This software, which employs the *Kanban* organization system as a principle, was used daily during the internship period and it was an indispensable tool not only for the Human Resources department, but for the company as a whole. In hindsight, it was evident that the skills acquired during the Executive Secretariat course were essential for the performance of the tasks assigned to me. Finally, my time and experiences as an Executive Secretariat intern at CIASC were fundamental for me to get used to the corporate environment and prepare myself to enter the job market.

Keywords: Executive secretariat. Jira. Task management. Organizational systems.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Demanda expandida do Jira	14
Figura 2 - Backlog do Jira	14
Figura 3 - Colunas de demandas do Jira	15

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. DA TEORIA PARA A PRÁTICA: A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO EXECUTIVO COMO FORMAÇÃO EM NÍVEL SUPERIOR	10
3. SISTEMA KANBAN	12
3.1 HISTÓRIA DO SISTEMA KANBAN	12
3.2 UTILIZAÇÃO DO KANBAN NA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	13
4. IMPLANTAÇÃO DO JIRA NA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS	18

1. INTRODUÇÃO

A demanda por secretários executivos no Brasil cresce a cada dia. Atualmente, uma parte significativa das empresas de grande porte contratam secretários executivos para atuar em diferentes funções, que vão desde o gerenciamento de grupos e equipes até a assessoria pessoal para cargos de alto escalão. O profissional de Secretariado também é solicitado para trabalhar no contato direto com outras empresas, inclusive ficando responsável pela gestão de projetos e tomadas de decisão. (LIMA; CANTAROTTI, 2010).

Nesse sentido, a presença de um profissional de Secretariado em grandes ambientes corporativos, se faz fundamental para a organização e gerenciamento de pessoas e projetos. Em certos momentos, a complexidade estrutural de uma grande empresa, somada a quantidade de demandas, irá sobrecarregar os colaboradores, de modo que, uma forma de otimizar as interações é implementando sistemas de organização digitais, que podem ser usados para melhor distribuir as demandas, aumentando assim a eficácia da resolução das tarefas e diminuindo a sobrecarga em uma equipe ou em um colaborador específico.

Diante desse cenário laboral, este relatório tem como objetivo discutir a minha experiência profissional em relação à implementação e utilização do sistema *Kanban*, no setor de Gerência de Recursos Humanos (GEREH), da empresa Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A, mais conhecida como CIASC, pela minha visão como estagiário da área de recursos humanos.

O CIASC é uma empresa pública fundada em 1975, localizada no bairro Itacorubi, em Florianópolis, e que conta com cerca de 370 funcionários e quinze gerências. A entidade tem como principal função o apoio aos governos estaduais, fornecendo atendimento e soluções tecnológicas em diversas áreas. Recentemente, o CIASC trabalhou em conjunto com o Governo de Santa Catarina para desenvolver ferramentas para levantamento de dados de pessoas que haviam tido contraído Covid-19.

Durante meu período de estágio, trabalhei na organização da comunicação do setor de RH, minhas atividades incluem a gestão de e-mails; a designação de tarefas, utilizando softwares organizacionais, e o auxílio aos colaboradores do setor. Mais especificamente, minha principal função na empresa é o controle e atribuição das tarefas relacionadas à Gerência de Recursos Humanos por meio do software Jira. Todas as demandas que são de interesse da Gestão de Recursos Humanos são enviadas para um e-mail específico (ligado a Gerência), a partir do qual é criada uma tarefa, via uma ferramenta integrada ao aplicativo do software Jira.

O Jira é um software utilizado para controle e monitoramento de tarefas, além de fazer a comunicação entre setores diferentes dentro da própria organização. A plataforma do programa é construída utilizando como base a filosofia de organização e controle das tarefas chamada *Kanban*, o qual normalmente opera com quatro colunas de trabalho (*Backlog*, A Fazer, Em

Progresso e Finalizado), cada uma significando um estágio de resolução da tarefa. O sistema *Kanban*, e por sua vez o Jira, visa utilizar demandas para minimizar o tempo de resposta e fazer projetos com maior eficiência. Dentre as minhas responsabilidades, preciso acompanhar diariamente a coluna do *backlog*, que são as tarefas acumuladas, determinar a prioridade da demanda, localizar o colaborador responsável e atribuir-lhe a tarefa, e, por fim, encerrar a análise no *backlog*, transferindo a demanda para a próxima etapa. Além da gestão da plataforma Jira, também fui responsável pela emissão de notas para funcionários via e-mail e organização de resoluções emitidas pela presidência do CIASC.

Este relatório está dividido em cinco capítulos, iniciando com uma apresentação do tema proposto. O segundo capítulo é dedicado a relacionar a fundamentação teórica estudada durante o curso de Secretariado Executivo com as funções exercidas durante o meu período de estágio, ou seja, relacionar a teoria e a prática. No terceiro capítulo, discute-se o foco das minhas atividades enquanto em atividade no estágio, o software Jira e o sistema *Kanban*. Em seguida, o quarto capítulo é dedicado para discorrer sobre relatos da implementação do software Jira na Gerência de Recursos Humanos. Em conclusão, demonstro minhas aprendizagens na forma de considerações finais sobre a minha experiência durante o período de estágio.

2. DA TEORIA PARA A PRÁTICA: A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO EXECUTIVO COMO FORMAÇÃO EM NÍVEL SUPERIOR

Ainda que este Relatório de Estágio tenha como objetivo tecer uma análise das atividades desenvolvidas durante esse período de aprendizagem, cabe-me aqui salientar a importância da formação acadêmica na minha preparação profissional.

Dentre as disciplinas cursadas ao longo do curso que me ajudaram de uma maneira mais específica no desenvolvimento das atividades de estágio, enfatizo a importância da disciplina CAD-5135 Gestão de Recursos Humanos, ministrada pela professora Dra. Inara Antunes Vieira Willerding, na qual foram ensinados conceitos que ajudaram diretamente o desempenho das minhas tarefas, trabalhando dentro da área de Recursos Humanos como secretário executivo.

Nessa disciplina, utilizamos, principalmente (mas não apenas), os livros *Administração de recursos humanos I* (2015), de Dante Marciano Girardi e Marcos Baptista Lopez Dalmau; e *Administração de recursos humanos* (2016), de Idalberto Chiavenato. Estas obras foram de suma importância para que eu pudesse entender como funciona um setor de RH e como me portar em um grupo de colaboradores. A forma como o profissional de Secretariado Executivo é vista no mercado de trabalho e as competências que dele são esperadas estão em constante evolução, não sendo mais rotulados como atendentes e recepcionistas, mas como profissionais capazes de liderar, intermediar relações e gerenciar processos de comunicação eficazes. (SALDANHA, 2007, p.11)

Ademais, ressalto que a minha primeira interação com a implementação de um sistema de controle de tarefas veio durante minha avaliação final da disciplina CAD-5135, que abordou o processo de desenvolvimento de colaboradores de uma empresa. A experiência de trabalhar, mesmo que de forma sucinta, com estes conceitos foi imprescindível para a minha atuação dentro do meu estágio e com certeza será durante minha carreira como profissional de secretariado executivo.

Conjuntamente, os estudos durante a disciplina CAD-5103 Administração I, ministrada por Renata de Martins Faria Vieira Heis, me expuseram a ideias e conceitos de suma importância para minha carreira como secretário. Esta disciplina, que teve como um de seus objetivos desmistificar que um secretário executivo deve apenas ser uma carreira de apoio, revelando para mim as diferentes funções que o profissional de Secretariado Executivo pode ter, inclusive a de líder dentro do seu grupo.

Dentro da GEREH, setor de recursos humanos no qual trabalhei, foi enfatizado diariamente o conceito de equipe e a importância do trabalho em conjunto. Por mais que existisse uma ordem hierárquica dentro do departamento, os colaboradores precisam estar em plena sintonia para que as demandas sejam recebidas e feitas rápida e eficientemente. No livro *Recursos humanos: o*

capital humano das organizações (2015), estudado durante a disciplina da professora Willerding, o autor Chiavenato salienta três aspectos fundamentais na gestão de recursos humanos:

- As pessoas são diferentes entre si: dotadas de personalidades, histórias, conhecimento e habilidades únicas, que devem ser ressaltadas e não padronizadas;
- As pessoas são os elementos vivos: impulsionam a organização, aprendem e se renovam constantemente, fazendo os outros ao seu redor crescerem continuamente;
- As pessoas são os parceiros da organização: fazem investimentos, como esforço e comprometimento e esperam receber retornos, como crescimento profissional e salários, mas esta dinâmica só funciona quando se pensa no profissional trabalhando como parceiro da organização e não como sujeito passivo dela.¹

Minhas funções como profissional de secretariado executivo na GEREH também incluíram a gestão de documentos internos, os quais, em grande parte, possuíam conteúdos importantes, e logo precisavam ser tratados de forma cautelosa. Para isso, entender a importância e a complexidade do ciclo de vida dos arquivos, como visto na disciplina CIN-5427 Gestão da Informação e Arquivo, ministrada pela professora Juliana Rabelo do Carmo, possui um impacto relevante nas tarefas que eram encaminhadas a mim, como recebimento e arquivamento de Resoluções Presidenciais e pedidos de arquivos relacionados a INSS para fins de aposentadoria.

Entender como a implantação de um ciclo de arquivos leva a uma melhor organização dentro da empresa, fez com que eu pudesse apoiar os colaboradores responsáveis pelas tarefas mais eficientemente. De acordo com Rhoads (1983), este ciclo de arquivos (ainda que seja sobre arquivos físicos, não sobre arquivos digitais) é dividido em três etapas:

1. *Elaboração*: para evitar o acúmulo de arquivos não essenciais, Rhoads expõe uma série de medidas a serem tomadas como um estilo específico de papel utilizado para padronização de documentos, controle de cópias que são criadas, sistemas de administração de informação e processamento de texto. Estas medidas teoricamente garantem que o arquivo seja utilizado e administrado de forma efetiva;
2. *Utilização e Manutenção*: esta etapa apresenta formas de mensurar e categorizar a importância de arquivos, em geral utilizando sistemas automáticos de organização, seleção e distribuição de documentos;

¹ Parfraseio e resumo aqui as principais ideias de Idalberto Chiavenato, as quais podem ser conferidas no livro *Recursos humanos: o capital humano das organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015. p.3.

3. *Eliminação*: após elaborar, categorizar e utilizar os arquivos, a disposição dos arquivos é feita meticulosamente, eles são novamente divididos entre o que deve ser arquivado e o que deve ser eliminado, dependendo de sua finalidade.

Estes fundamentos teóricos foram observados diariamente no decorrer da minha experiência de estágio, seja em reuniões semanais com outros colaboradores ou durante conversas com o gerente ao me passar algum conceito, demanda ou orientação nova. Nessa seção eu relacionei aplicação de ideias teóricas vistas na universidade à prática de trabalho durante o estágio.

3. SISTEMA KANBAN

3.1 HISTÓRIA DO SISTEMA KANBAN

O termo *Kanban* deriva da língua japonesa, significando “painel”. Em sua forma mais básica, o *Kanban* é um sistema de controle e organização que utiliza caixas (ou cartões) para sinalizar o cumprimento de tarefas entre setores conectados. No CIASC utilizamos o software Jira, cuja plataforma tem o *Kanban* como método ou princípio organizacional. Por exemplo, o setor de marketing precisa de um estagiário novo, logo eles abrem uma demanda e a direcionam para o setor de recursos humanos por meio do software Jira, que irá examinar e encaminhar o pedido para o colaborador responsável. Assim que uma tarefa é finalizada em um determinado setor, a demanda passa para o próximo setor que, por sua vez, faz a sua parte e a passa para frente ou finaliza o trabalho.

A utilização desse sistema é primariamente ligada à Toyota, empresa japonesa fabricante de automóveis que, durante a década de 1960, reestruturou seus métodos de produção (OHNO, 1988, p.29). O intuito da utilização do sistema *Kanban* era reduzir o número de peças em excesso no estoque, cortando gastos desnecessários. A produção de um produto só seria iniciada a partir do momento que um pedido fosse feito. De certa forma, o *Kanban* é uma resposta ou aperfeiçoamento que surgiu após a ampla implementação do Fordismo, sistema de produção em massa idealizado no começo do século XX com foco em linhas de montagem em fábricas do mundo todo, esta estratégia de gerenciamento é considerada um dos pilares do crescimento da produção em massa no Japão, durante o período pós Segunda Guerra Mundial.

O sistema *Kanban* faz parte de um conceito maior sobre administração de produção chamado *Just-In-Time*, ou literalmente Na Hora Certa, que elimina quase que por completo a utilização de produtos em estoque, em outras palavras, tudo deve ser produzido, transportado e comprado no momento exato que for necessário, normalmente seguindo o número de pedidos feitos e evitando desperdícios. (OHNO, 1988, p.27).

3.2 UTILIZAÇÃO DO JIRA NA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

Dentro da Gerência de Recursos Humanos (GEREH), do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A (CIASC), o sistema principal de controle de atividades e demandas tem como apoio o software Jira, baseado sistema de organização *Kanban*, e é amplamente utilizado como ferramenta de comunicação entre departamentos e gerências.

O sistema Jira foi desenvolvido em 2002 pela empresa australiana Atlassian, dona do software Trello, que também utiliza o sistema organizacional *Kanban*, que se caracteriza pelo princípio das quatro colunas de trabalho.

O Jira pode ser configurado de diferentes maneiras para que melhor acomodar as características da empresa, no caso do CIASC, o design e organização do programa é feito para melhor atender a todos os funcionários que o utilizam.

O ciclo de uma demanda no sistema Jira é iniciado quando uma solicitação é feita, enviando um e-mail para uma conta do setor de Recursos Humanos, a qual está ligada diretamente ao Jira, ou pelo software em si. Ao enviar um e-mail, que é o método mais amplamente utilizado dentro da empresa, uma demanda é criada dentro do software com um código. Este código segue uma referência-padrão para cada setor, mas no caso da Gerência de Recursos Humanos, o código é GEREH e o número da demanda gerado seria, por exemplo, GEREH-1234. Após o recebimento da demanda, a próxima etapa é a entrada no *backlog* do Jira, como pode ser observado na figura 1 abaixo.

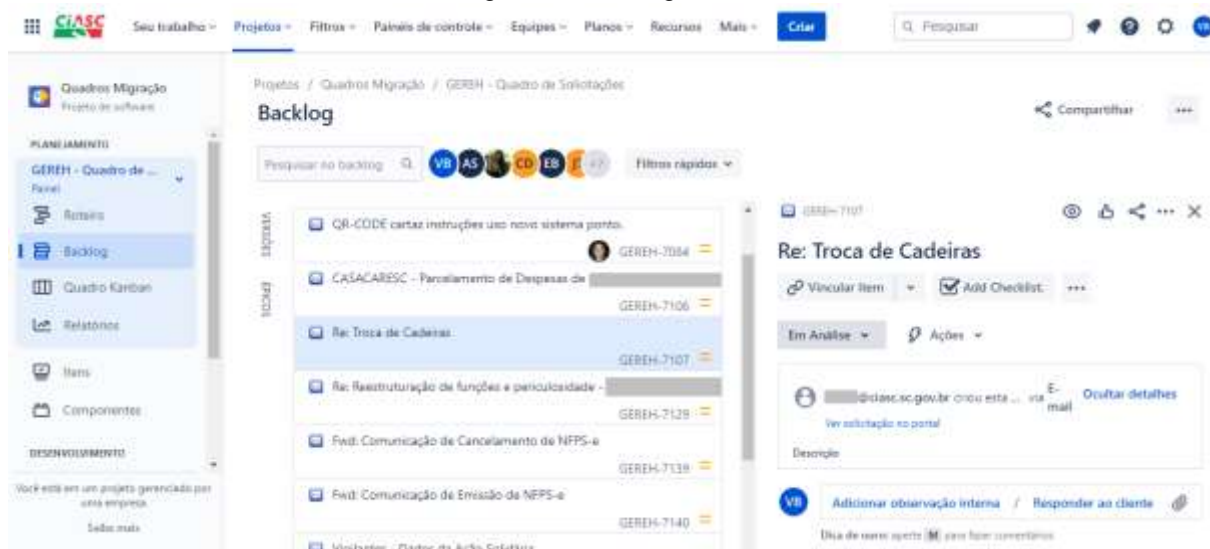
Figura 1 – Demanda expandida do Jira



Fonte: printscreen da plataforma Jira, 2023, feita pelo autor.

A primeira coluna é chamada de *backlog*, ou seja, é o espaço onde as tarefas são armazenadas inicialmente, logo após o pedido ser feito ou criado. Nesta etapa, a demanda é localizada e analisada por um colaborador, que irá identificar o componente principal da demanda e designar um ou mais responsáveis para realizar o atendimento, com o objetivo de estabelecer uma melhor organização. Na figura 2 abaixo, ilustra-se a demanda na coluna de *backlog*.

Figura 2 - Backlog do Jira

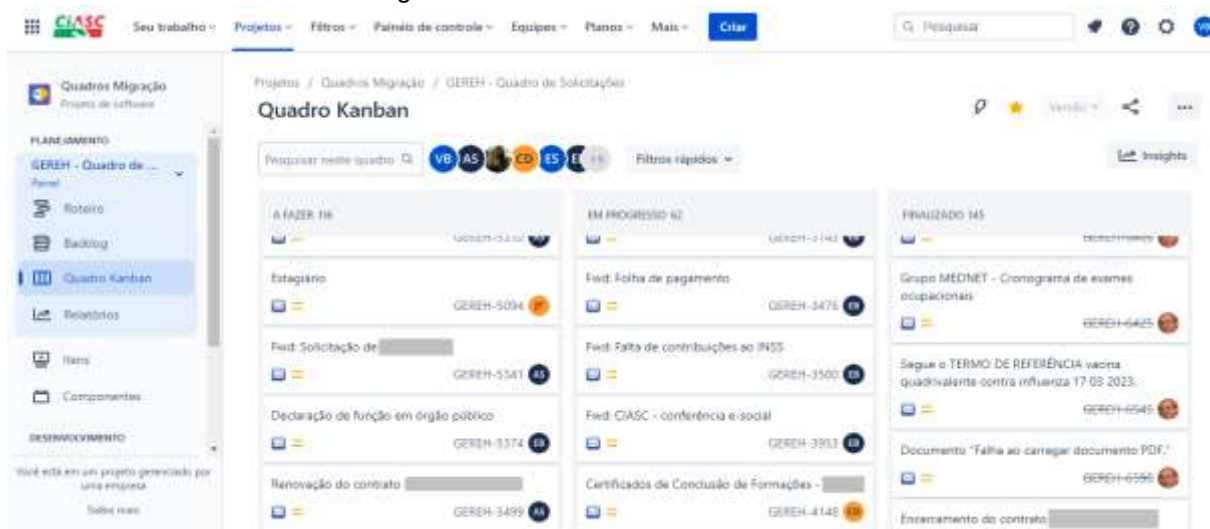


Fonte: print screen da plataforma Jira, 2023, feita pelo autor.

Após a designação da demanda, esta será transferida para a segunda coluna, chamada de “A Fazer”. Nessa etapa, a demanda ficará parada até que o colaborador designado aceite-a e comece a trabalhar nela. É importante ressaltar que tanto o colaborador designado quanto a pessoa que fez a solicitação são alertados sobre atualizações na demanda, por exemplo, quem está trabalhando nela e qual é o seu *status* atual. Dito de outra forma, essa coluna é para demandas que estão em tramitação, aguardando a ação do colaborador responsável.

A terceira coluna, chamada de “Em Progresso” é onde a demanda entra após o colaborador acusar recebimento e começar a trabalhar nela. Dependendo de como o programa estiver configurado, é possível que cada demanda tenha um tempo limite para ser completada, dependendo do tipo da demanda e do nível de prioridade estabelecido (ver Figura 3).

Figura 3 - Colunas de demandas do Jira



Fonte: print screen da plataforma Jira, 2023, feita pelo autor.

Após a demanda ser concluída, o colaborador irá transferir a demanda para a última coluna: Finalizado. Esta coluna serve como um arquivo de demandas já feitas anteriormente e pode até ser configurado para arquivar processos antigos, de modo a deixar a coluna visualmente mais limpa. Além das funções de organização e resolução de tarefas, o Jira também oferece uma ferramenta de relatórios, para verificar diversos aspectos de controle como tempo de resolução, número de tarefas em andamento por responsável e número de demandas por componente.

4. IMPLANTAÇÃO DO JIRA NA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

Após receber relatos de diversos colaboradores do setor, foi possível notar que a implementação do Jira, feita em 2021, durante a pandemia causada por Covid-19, foi recebida primeiramente com certo estranhamento, algo compreensível levando em consideração a mudança de software, pois anteriormente a gestão de demandas era feita por e-mail ou por métodos informais, como solicitações por mensagem de texto e conversas diretamente com o gerente dentro da gerência.

Passado o período de adaptação, é possível afirmar que a utilização do Jira é essencial para o funcionamento da gerência, conforme relatos de múltiplos colaboradores do setor.

A implantação do sistema Jira em outros setores do CIASC não foi priorizada, já que muitos destes setores ainda utilizam somente o email como forma principal de controle de demandas, por mais que o sistema Jira esteja ativo e funcional. É previsto que durante o ano de 2023, a utilização do Jira irá se expandir e será obrigatória em todos os setores do CIASC. Logo, os colaboradores da Gerência de Recursos Humanos já estarão familiarizados e usando o sistema amplamente a muito mais tempo que todos os outros setores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório se propôs a acompanhar e descrever a utilização do sistema Jira na Gerência de Recursos Humanos do Centro de Informática e Automação de do estado de Santa Catarina - CIASC, durante a primeira metade de 2023, como pré-requisito para a conclusão do curso de Bacharelado de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina. Ressalta-se que os conhecimentos adquiridos durante a graduação, em especial nas disciplinas CAD5135 - Gestão de Recursos Humanos, foram vitais para a realização das tarefas a mim designadas durante o período de estágio.

Apesar da minha função principal dentro da empresa ter sido o gerenciamento da plataforma Jira, eu fui responsável também pela organização das resoluções emitidas pela presidência, emissão de avisos para funcionários via e-mail, ocasionalmente suporte interno, gerenciamento de demandas em outro sistema interno não tão amplamente utilizado (SIGRH).

Além da disciplina citada anteriormente, é importante destacar que conceitos e introdução a certos tópicos feitos nas disciplinas CIN-5427 Gestão da Informação e Arquivo e CAD-5103 Administração I tiveram impacto direto na minha contribuição com o grupo de secretários, administradores e gerentes com quem eu trabalhei durante o período de estágio.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações: como atrair, aplicar, manter, desenvolver e monitorar este valioso tesouro organizacional. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**: fundamentos básicos. Rio de Janeiro: Manole, 2016.

GIRARDI, Dante Marciano; DALMAU, Marcos Baptista Lopez. **Administração de Recursos Humanos I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2015.

LIMA, Thays Ferreira; CANTAROTTI, Aline. **A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo** – um estudo de caso em uma Empresa Júnior. Revista de Gestão e Secretariado, p. 103, dez. 2010. Disponível em:

<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/17/84>. Acesso em: 05 jun. 2023.

RHOADS, James. **The Role of archives and records management in national information systems**: a RAMP study. UNESCO, p.24-36. 1983. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000056689>. Acesso em: 13 jun. 2023.

SALDANHA, Luis Cláudio Dallier. **O mercado de trabalho e a formação do profissional de secretariado executivo**. Revista Expectativa, 2007, v. 4, n. 4, jun. Disponível em:

<http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/407>. Acesso em: 05 jun. 2023.

TAIICHI, Ohno. **Toyota Production System**: Beyond Large-Scale Production. Portland: Productivity Press, 1988. Disponível em:

<http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4694/1/Toyota%20Production%20System%20Beyond%20Large-Scale%20Production.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2023.