Mesa: “Mídias, tecnologias e revolução digital no Secretariado”

Tema para debate: “Viabilidade da assessoria secretarial na engenharia de requisitos”

Marcos Souza (Secretário Executivo na Smartmed Serviços Médicos)

CONTEXTO

- 4ª Revolução Industrial
- Empresas mais tecnológicas e mais humanas
- **Como o Profissional de Secretariado Executivo (PSE) pode contribuir em áreas de tecnologia?**
- O estudo investigou como o secretário pode atuar na Engenharia de Requisitos

coins 2025.

O QUE É REQUISITO?

O QUE É E PARA QUE SERVE A ENGENHARIA DE REQUISITOS?

- Cuida de entender, documentar e organizar o que o cliente precisa antes de criar o software
- 5 etapas principais:
  - Elicitação: entender o que o cliente quer
  - Análise: transformar ideias em requisitos claros
  - Especificação: registrar
  - Validação: confirmar se tudo faz sentido
  - Gestão: acompanhar mudanças e garantir rastreabilidade

POR QUE O PSE É IMPORTANTE NISSO?

coins 2025.

- 228 empresas de 10 países (Fernández et al., 2016)

- Principais causas de fracassos dos projetos de software:
  1. **Requisitos mal documentados**
  2. Falta de comunicação
  3. Mudanças de requisitos
  4. Requisitos não documentados
  5. Prazo curto

O QUE O PSE TRAZ DE DIFERENTE?

Equipe Técnica	Profissional de Secretariado Executivo
Foco em código e processos	Foco em pessoas e contexto
Linguagem técnica e fechada	Tradução da linguagem técnica para acessível
Pouca atenção à documentação	Clareza, registro e organização padronizada da informação
Dificuldade de negociação	Habilidade de mediação
Se concentra no que é tecnicamente viável	Equilibra o que é tecnicamente possível com o que o cliente precisa
Pensa no produto (software)	Pensa no processo e no impacto organizacional
Comunicação direta com pares	Comunicação horizontal

coins 2025.

METODOLOGIA RESUMIDA

- O objetivo foi reunir evidências científicas sobre onde o PSE pode se encaixar no processo
- Metassíntese qualitativa
- Springer, ScienceDirect e ACM Digital Library
- 2018 a 2023
- 958 → 10 artigos com foco em habilidades humanas na Engenharia de Requisitos

coins 2025.

PRINCIPAIS RESULTADOS

- Comunicação e empatia são fatores críticos
- Projetos falham por ruídos entre cliente e equipe técnica
- Habilidades como mediação, escuta ativa e clareza textual são raras, mas decisivas
- As competências do Secretariado são exatamente as que faltam na área de tecnologia

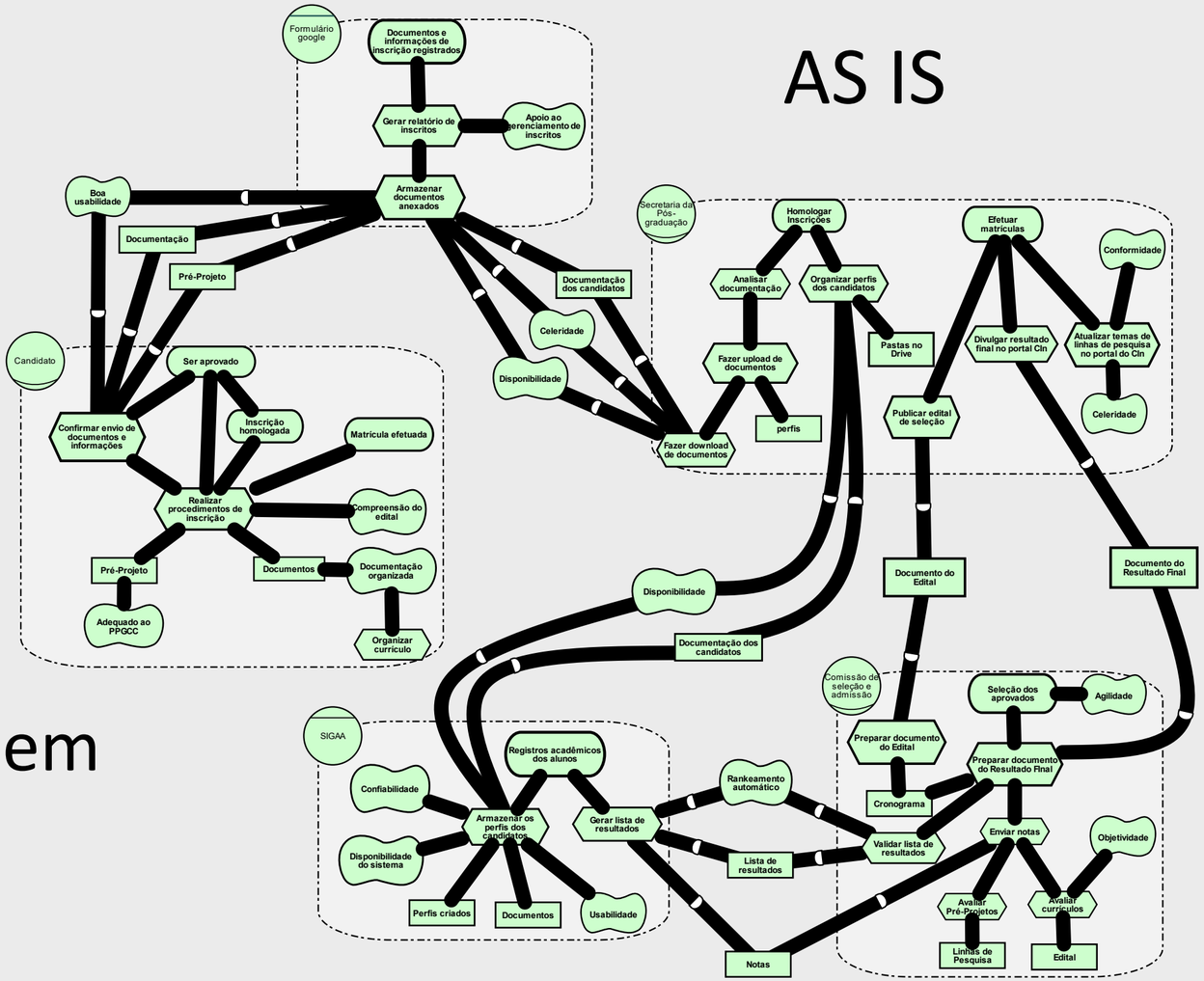
coins 2025.

VIABILIDADE

- Cursos de curta duração ou extensão
  - Engenharia de Requisitos
  - Modelagem de Processos (BPM)
  - Análise de Sistemas
- Leitura Técnica
  - Software Engineering, Sommerville
  - IEEE 29148 (2018), Requirements Engineering Standard
  - Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK Guide)
- Certificações úteis
  - Scrum Fundamentals ou Scrum Master
  - Business Analysis (BABOK – IIBA)
  - BPM
- Pós-graduação
  - Gestão da Informação
  - Modelagem de Processos
  - Gestão da Qualidade de Software
  - Engenharia de Software

SITUAÇÃO PRÁTICA

- SecPós Cin UFPE
- Processo Seletivo do PPGCC
- Fragmentado
  - inscrições em Google Forms
  - consolidação manual de notas em planilhas
  - matrícula e registros via SIGAA
- Retrabalho, inconsistências e dependência da STI para tarefas simples

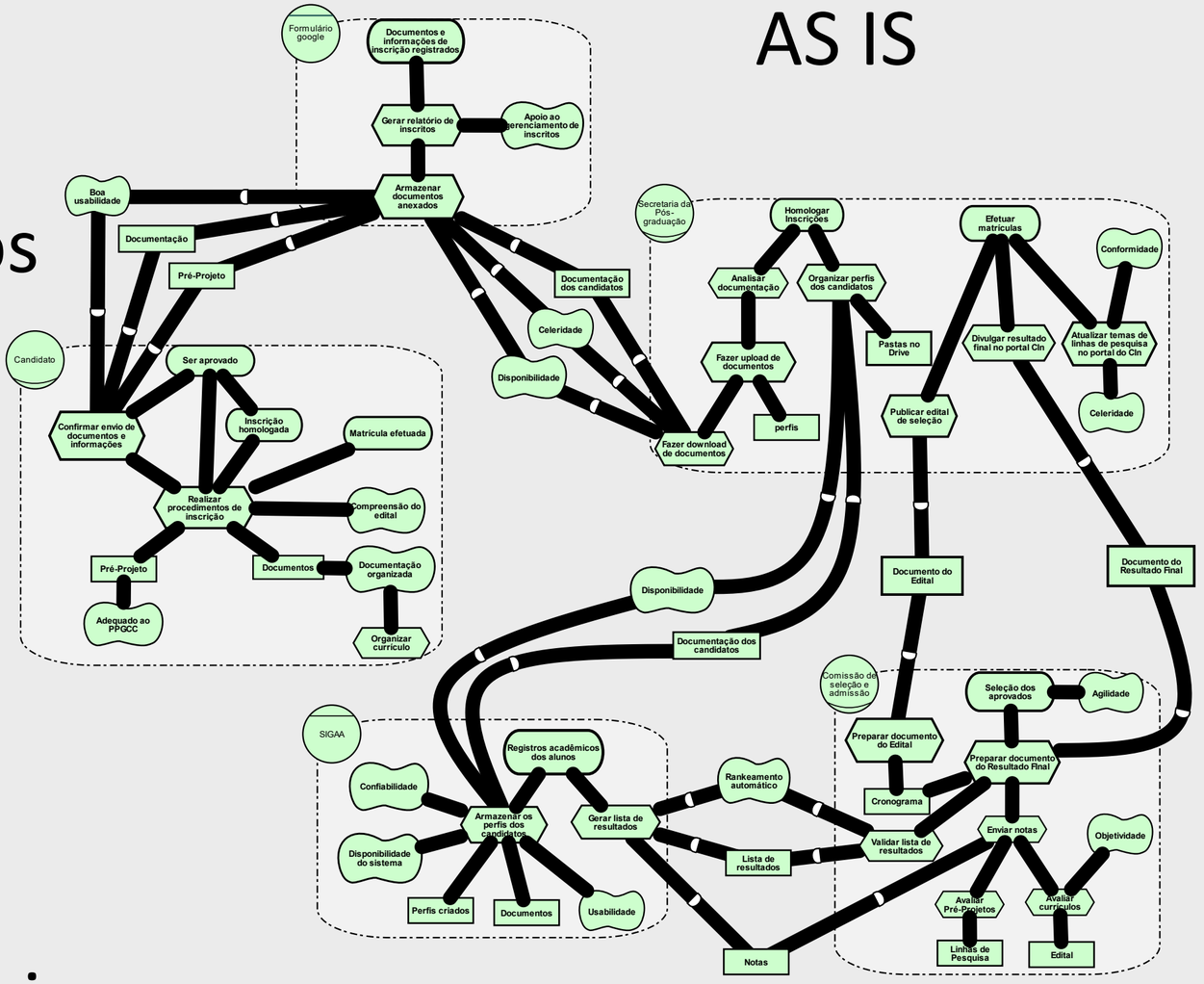


coins 2025.

SITUAÇÃO PRÁTICA

- Tarefas fragmentadas, objetivos conflitantes
  - Candidatos querem praticidade
  - Secretaria busca conformidade
  - Comissão quer agilidade
  - SIGAA exige precisão técnica
- As metas se sobrepunham e geravam tensões organizacionais (ex.: falta de padronização, falhas de comunicação)

AS IS

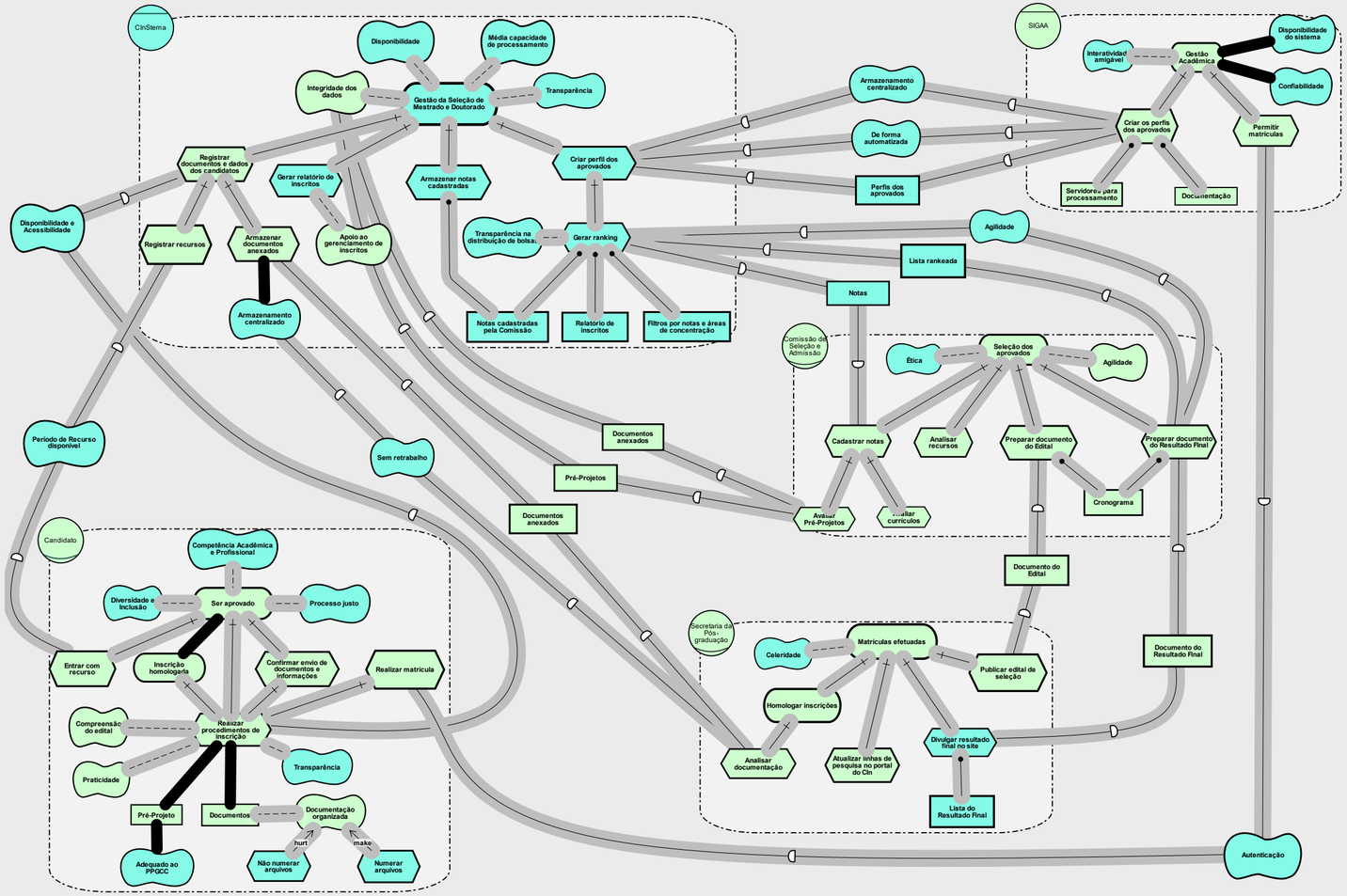


coins 2025.

SITUAÇÃO PRÁTICA

- CInStema = plataforma central de integração
- Secretaria com maior suporte tecnológico
- Papéis de mediação e automatização:
  - coleta de dados
  - geração de relatórios
  - integração automática com o SIGAA

TO BE



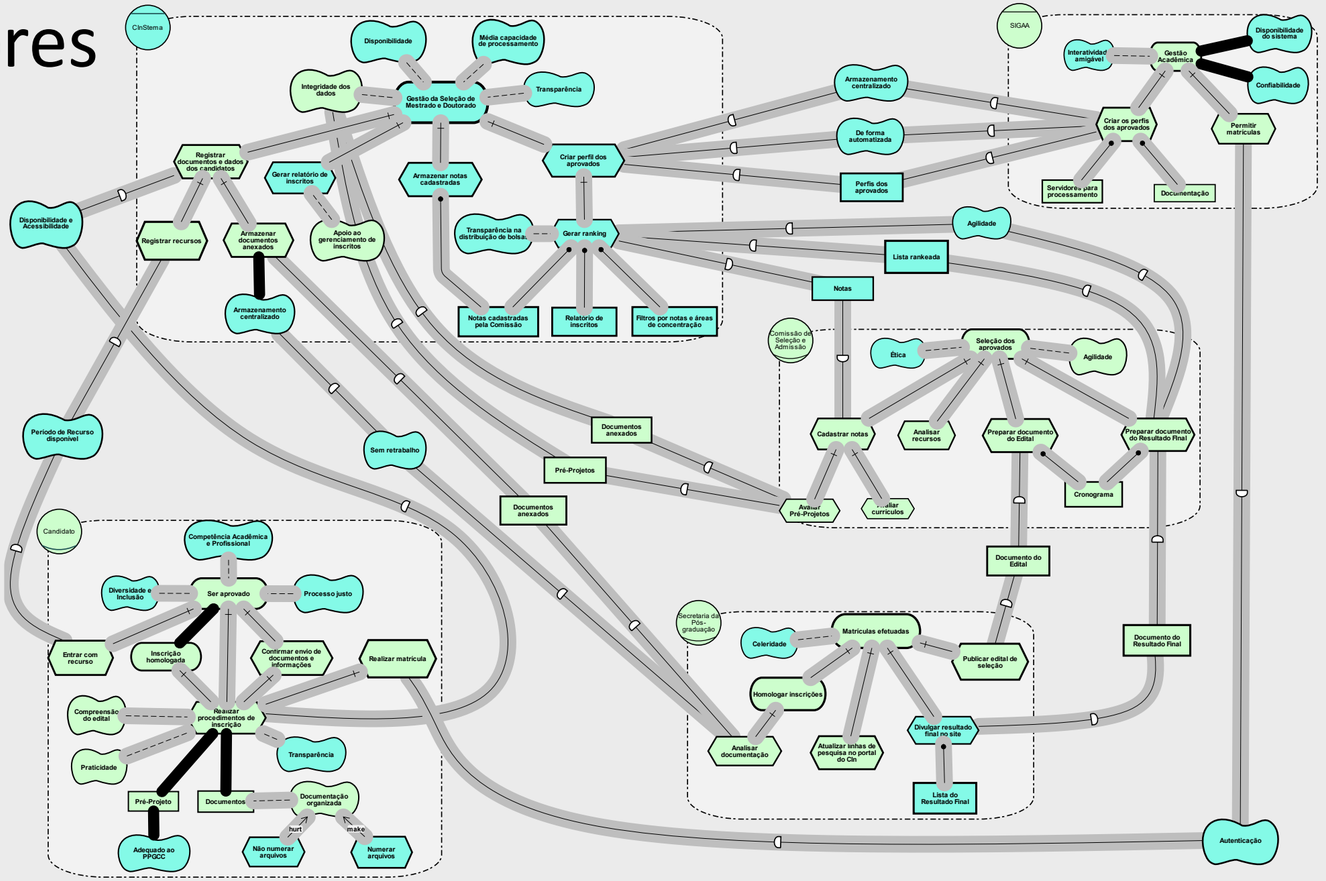
coins 2025.

SITUAÇÃO PRÁTICA

- Redesenho dos objetivos dos atores
  - Candidato: submete e acompanha inscrições de forma integrada
  - Secretaria: valida documentos e monitora prazos com painéis automáticos
  - Comissão: avalia e lança notas diretamente no sistema
  - SIGAA: recebe perfis prontos para matrícula

Maior transparência e confiabilidade

TO BE



coins 2025.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Inserção viável e estratégica
- Valor profissional ampliado
- Competência informacional e cognitiva
- Formação contínua e interdisciplinar

coins 2025.

Obrigado!

coins 2025.